KPMG Consulting

ÉVALUATION DE PROGRAMME ET ÉTUDE DE RECOUVREMENT DES COÛTS : ÉVALUATION DU CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Préparé pour le compte du

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Participants au rapport

Ronald B. Robinson
Douglas A. Smith
Geoff Golder
Andrew Rizk
Mira Svoboda
Ada Forsyth

Date

13-11-2001
N0451

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre		Page
I	Sommaire	1
A.	Introduction	1
B.	Situation actuelle du CCHST	1
C.	Enjeux et défis en présence	4
D.	Évaluation du programme	5
E.	Respect de la politique fédérale en matière de recouvrement des coûts	8
F.	Options financières	10
G.	Recommandations	15
II	Introduction	17
A.	Objectifs du projet	17
B.	Méthodologies	17
C.	Structure du présent rapport	18
III	Situation actuelle du CCHST	19
A.	Mandat, objectifs et engagements de résultats essentiels	19
B.	Produits et services	21
C.	Tendances en matière de financement et de production de recettes	24
D.	Caractéristiques des consommateurs	30
E.	Structure de coûts et tendances	35
F.	Restrictions visant le CCHST en tant qu'organisme figurant à l'Annexe II de la LGFP	37
G.	Enjeux et défis en présence	38
IV	Résultats de l'évaluation de programme	41
A.	Justification et pertinence	41
B.	Exécution du programme	46

C. Répercussions et effets 60

D. Rentabilité et autres options de programme 61

E. Questions soulevées par l'évaluation 62

V Respect de la politique du gouvernement fédéral en matière de recouvrement des coûts 67

A. Contexte 67

B. Application de la Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification au CCHST 68

C. Principales conclusions 77

Vi Options financières possibles 79

A. Principes directeurs 79

B. Niveau de financement requis pour assurer une plus grande sécurité financière du Centre 81

C. Options de financement possibles 82

D. Stratégie de financement de prédilection 88

VII Conclusions et recommandations 90

A. Grandes conclusions 90

B. Recommandations 91

Annexes

Annexe A – Sondage sur le Service de renseignements
Annexe B – Sondage sur le service Internet
Annexe C – Sondage auprès des clients actuels
Annexe D – Sondage auprès des anciens clients
Annexe E – Sondage auprès des informateurs clés
Annexe F – Entrevues avec les informateurs clés – Établissement des prix et recouvrement des coûts

I SOMMAIRE

A. INTRODUCTION

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST ou le Centre) a été créé en 1978 par la *Loi constituant le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*, qui confie pour mandat au CCHST de promouvoir les droits fondamentaux des Canadiens à un milieu de travail salubre et sécuritaire. Le CCHST est chapeauté par un conseil tripartite qui inclut des représentants du secteur privé, des syndicats et du secteur public.

Le CCHST a confié à ARC Applied Research Consultants et KPMG le mandat de réaliser une évaluation du programme et une étude du recouvrement des coûts. Cette étude a donné lieu à l'examen de tous les aspects du rendement et du financement du CCHST. Les résultats de cette étude visent à constituer les fondements de l'élaboration d'un nouveau plan d'affaires qui verra le CCHST atteindre le seuil de rentabilité tout en poursuivant ses objectifs fondamentaux qui consistent à promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail. Cette étude inclut trois volets étroitement reliés, à savoir :

- Un portrait des activités du CCHST à la lueur de l'évaluation du programme, ce qui inclut une évaluation de la pertinence du programme et de son efficacité et de sa rentabilité, compte tenu de son mandat.
- Un examen des initiatives de recouvrement réalisées par le CCHST.
- Une présentation des options visant à assurer la viabilité financière du CCHST. En se basant sur les résultats des deux premiers volets, l'analyse des options examine la situation financière actuelle du CCHST, les contraintes auxquelles il fait face et les possibilités d'amélioration de sa rentabilité et de ses recettes.

B. SITUATION ACTUELLE DU CCHST

Le conseil du CCHST a choisi de remplir le mandat du Centre en jouant le rôle de « source d'expertise et d'information technique indépendante qui appuie les efforts que déploient les gouvernements, les organisations syndicales et les employeurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail[1]. » Le CCHST accomplit ce mandat via un portefeuille de produits et de services gratuits ou payants qui mettent à profit un répertoire fondamental de renseignements sur la santé et la sécurité au travail et l'application des technologies de gestion de l'information. Les grands produits et services offerts par le Centre sont les services

[1] CCHST, *2001-2002 Budget des dépenses : Rapport des plans et priorités*, 2001, p. 5.

gratuits de réponses aux demandes de renseignements, ainsi qu'un site Web et des produits et services d'information pour lequel il facture des frais. Les produits d'information de base du CCHST incluent :

- **MSDS** – Fournit un accès à plus de 120 000 des fiches techniques sur la sécurité des substances les plus récentes de 600 fabricants et fournisseurs nord-américains.
- **CHEMpendium**™ – Une ressource exhaustive d'information sur les dangers chimiques dans le travail et l'environnement.
- **FTSS** – Similaire au produit MSDS, mais renferme 54 000 fiches techniques sur la sécurité des substances en français.
- **HST Canada et HST International** – HST Canada est constitué d'un répertoire unique de bases de données et de publications sur la SST au Canada, ce qui inclut des renseignements détaillés sur les personnes et organismes ressources, des études de recherche ainsi que d'autres renseignements difficiles à trouver dans le domaine de la SST. HST International est constitué d'une base de données sur la SST avec une orientation internationale, qui permet d'accéder à plusieurs bases de données produites par deux centres de santé et de sécurité de pointe – le Centre international d'information de sécurité et d'hygiène au travail de l'Organisation internationale du travail (OIT) et l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) en France.
- **HSTLINE avec NIOSHTIC** – Depuis 1998, l'*U.S. National Institute for Occupational Safety* (NIOSH) a produit sa base de données NIOSHTIC qui permet aux utilisateurs d'accéder à des références actualisées provenant de publications internationales et approuvées par des collègues en matière d'hygiène et de sécurité. Le CCHST a assumé la responsabilité de l'indexage de la documentation internationale afin de combler le vide laissé par la décision du NIOSH de mettre fin à sa production.
- **RTECS** – Le *Registry of Toxic Effects of Chemical Substances* (RTECS) du NIOSH fournit de l'information toxicologique avec des citations relatives à plus de 130 000 produits chimiques.

Le niveau du financement du CCHST a atteint un sommet au début des années 1990 et, depuis les dix dernières années, il a diminué de manière notable. Le CCHST possède trois sources essentielles de financement/recettes – les crédits publics votés, le Budget des dépenses supplémentaires et les recettes tirées de sources externes (recettes tirées du recouvrement des coûts). Depuis l'exercice 1991-1992, les fonds octroyés par les sources fédérales ont diminué de 71 %, alors que les recettes tirées d'autres sources ont augmenté de 95 %. Le financement global du Centre est plus à « risque » aujourd'hui que ce n'était le cas il y a dix ans, en raison de sa dépendance croissante à l'égard des crédits supplémentaires, plutôt que des fonds du budget principal.

La dernière décennie a également été marquée par des changements de la répartition entre les sources de recettes du CCHST. On a constaté des changements de la proportion des ventes et des recettes de produits tirées des projets de consultation et d'autres sources. La part des recettes tirées de la vente de produits a diminué et la dépendance relative à l'égard des projets de consultation, des publications et des autres recettes a augmenté.

Au cours de la période de cinq ans qui va de 1996-1997 à 2000-2001, les recettes tirées par le CCHST du recouvrement des coûts ont atteint en moyenne 64 % du budget total du Centre, en comparaison d'une moyenne de 46 % durant la période allant de 1991-1992 à 1995-1996, et de seulement 8 % au cours de la période de 1986-1987 à 1990-1991. Le niveau du recouvrement des coûts atteint par le CCHST est très élevé en comparaison de celui d'organismes d'information comparables au Canada et à l'échelle internationale.

Conformément à sa structure de gestion tripartite, le CCHST dessert une vaste gamme d'utilisateurs autant à l'échelon international qu'au Canada. L'analyse réalisée dans le cadre de cette étude a permis de constater que le CCHST a pénétré avec beaucoup d'efficacité, en termes de ventes, les secteurs de la fabrication, du pétrole, du gaz et des mines, les ministères et organismes du gouvernement fédéral et le secteur tertiaire de l'éducation. En 1999-2000, les ventes annuelles moyennes se chiffraient à 674 $ par client.

En termes de frais d'exploitation, le CCHST a effectué des ajustements importants de ses niveaux de dotation et des coûts connexes depuis le début des années 1990. La réduction des effectifs d'environ 50 % a constitué le principal moyen de s'ajuster aux réductions du financement.

Le CCHST est inclus à l'annexe II de la *Loi sur l'administration financière*, qui régit sa gestion financière. En tant qu'organisme figurant à l'annexe II, le CCHST est régi par un certain nombre de limites administratives qui balisent sa capacité de mettre à profit l'intégralité des avantages de ses activités de production de recettes, en comparaison d'organismes du secteur privé et de sociétés d'État. Ces limitations incluent :

- La capacité de financier ses activités par voie de fonds de roulement, et l'incidence des dispositions en matière de report, étant donné le cycle de recettes du Centre. En règle générale, le CCHST tire 28 % à 33 % de ses recettes à la fois de la vente de produits et des autres revenus au cours du dernier trimestre de l'année. Il en découle la possibilité que le CCHST perde des recettes en raison des dispositions en matière de limitation du report auquel il est autorisé.

- Les mêmes dispositions en matière de report limitent également la capacité du Centre d'accumuler des fonds pour l'élaboration de produits dans l'éventualité où les recettes dépassent les frais de fonctionnement.

- Le volume des ventes réalisées au cours du dernier trimestre de l'année a également des répercussions sur la planification des activités et le fonds de roulement. Même si la vente a eu lieu, la perception du paiement ne se fait que

l'année suivante et aucune dépense ne peut être faite tant que les chiffres de vente finals ne sont pas connus, avec pour résultat un report des dépenses.

C. ENJEUX ET DÉFIS EN PRÉSENCE

Les dix dernières années ont été difficiles pour le CCHST. Le Centre a dû réduire de manière importante ses ressources, alors que le niveau total du financement chutait, fonctionner avec des frais généraux très modestes pour la gestion et l'administration, accroître le montant du financement tiré de la vente de produits et services, et s'adapter à un contexte en évolution rapide sur le plan de la gestion et la distribution électroniques de l'information.

Pour l'avenir, l'organisation est confrontée à un certain nombre de défis importants :

- Les crédits publics ont diminué au point où ils ne constituent plus que de 38 % à 40 % du financement total du Centre. Une proportion importante de ce financement est « à risque », c'est-à-dire qu'il ne fait pas partie du crédit voté principal du Centre, mais provient des crédits supplémentaires, la continuité et la stabilité du financement ne pouvant donc être garanties. Par exemple, le crédit de 2,25 millions de dollars accordé au Centre en 2001-2002 incluait une avance supplémentaire ponctuelle de 0,6 million de dollars du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor. Les niveaux de financement prévus pour 2002-2003 et 2003-2004 excluent ce montant, le niveau du financement prévu des programmes du CCHST étant de 1,66 million de dollars.

- La dépendance à l'égard des recettes tirées du recouvrement des coûts a augmenté, celle-ci passant de 20 % du budget il y a dix ans à environ 60 % à l'heure actuelle. Les tendances récentes en matière de rendement semblent indiquer que les niveaux des recettes ont atteint un plateau et pourraient, en fait, diminuer, à moins que le CCHST ne puisse moderniser ses produits existants et élaborer de nouveaux produits pour maintenir la valeur qu'il offre à ses utilisateurs.

- La combinaison des deux tendances qui précèdent semble indiquer que le CCHST est confronté à la fois à stagnation et une diminution des recettes tirées du recouvrement des coûts et, éventuellement, à une instabilité du financement public.

- Le CCHST a enregistré un taux de pénétration relativement satisfaisant de ses produits payants, mais il pourrait accroître à la fois le nombre de ses clients et le nombre des produits vendus par client (c.-à-d. les recettes par client). Toutefois, le renforcement des efforts de marketing visant la clientèle payante potentielle nécessitera des dépenses supplémentaires dans le marketing, les ventes et la fonction de soutien de la clientèle, ainsi que l'approvisionnement continu en produits et systèmes de soutien nouveaux et améliorés – domaines

où des dépenses initiales devront être effectuées avant que des recettes supplémentaires ne puissent être perçues.

- La capacité du Centre de percevoir concrètement l'intégralité des produits de ses activités qui génèrent des recettes externes est relativement limitée par les exigences administratives imposées par la LGFP, particulièrement les limitations reliées à l'utilisation du fonds de roulement et à la capacité de report des recettes d'une année à l'autre. De plus, ces limitations réduisent la capacité du Centre d'accumuler des fonds pour des activités comme la recherche et la conception de nouveaux produits.

- Les organismes de niveau provincial ont accru la disponibilité d'information gratuite sur la SST sur leurs sites Internet.

- Le CCHST reçoit les paiements correspondant aux abonnements dès le début de l'année financière. La livraison du produit devient ensuite un passif pour l'année suivante, étant donné qu'il s'agit d'un produit en abonnement. Cela soulève un défi pour le Centre, du fait que des mises à jour et des améliorations continuelles des produits en abonnement sont nécessaires, pour maintenir les ventes et encourager les clients à renouveler leur abonnement.

D. ÉVALUATION DU PROGRAMME

L'un des volets essentiels du présent examen consistait à évaluer le fonctionnement du CCHST, ce qui incluait une évaluation de la pertinence du programme, ainsi que de son efficacité et de sa rentabilité, compte tenu de son mandat.

La finalité du CCOH consiste à améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail. Cet objectif suppose la reconnaissance du CCHST en tant que carrefour national de l'information sur la santé et la sécurité, ainsi qu'en tant que chef de file de la fourniture d'information sur la santé et la sécurité au travail (SST) à la communauté de la SST. Cette communauté inclut les travailleurs, leurs associations syndicales, les employeurs, les pouvoirs publics et les professionnels associés au domaine de la SST.

L'évaluation a donné lieu à l'examen du degré de reconnaissance obtenu par le CCHST auprès des chefs de file de la communauté de la SST. Les activités du CCHST sont reliées à la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages consistent en l'amélioration des conditions de travail qui se traduisent en bout de ligne par une réduction des maladies, des blessures et des décès. La réduction du temps perdu et la hausse de la productivité sont reliées à ces avantages. Dans la mesure où l'information du CCHST est utilisée pour promouvoir les changements du milieu de travail, les avantages collectifs peuvent être très élevés en bout de ligne. Il s'agit des améliorations des lieux de travail qui sont directement reliées à la prévention des incidents. Dans l'éventualité où les activités du CCHST se traduisaient par une réduction de 1 % de ces risques, 3 750 blessures et huit décès seraient évités. Ces données et les recherches en cours sur la valeur de la vie et les accidents

évités indiquent que la société canadienne attribuerait une valeur d'environ 179 millions de dollars à cette réduction.

Il n'est pas possible de déterminer le nombre des blessures, des maladies et des décès évités directement grâce aux activités du CCHST. Nombre de facteurs influent sur ces variables et la détermination de l'incidence imputable uniquement au CCHST est impossible. L'importance des améliorations des conditions du lieu de travail, attribuée par les utilisateurs de l'information diffusée par le CCHST, sert de mesure de substitution de l'incidence du CCHST sur la santé et la sécurité. Notre analyse, basée sur des entrevues et des sondages, a permis de constater que les répercussions imprévues sur les conditions du milieu de travail se concrétisent bien.

Les décisions de financement actuelles d'organismes comme le CCHST qui réduisent les risques en milieu de travail ont été prises lorsque les avantages estimés de la réduction des risques étaient inférieurs aux estimations actuelles. Les nouvelles données disponibles sur l'augmentation des retombées positives de la réduction des risques semblent indiquer que la société devrait accroître les ressources consacrées à la réduction des risques en milieu de travail.

La justification économique du soutien gouvernemental accordé aux programmes et activités provient de deux sources, à savoir :

- Un critère de justesse ou d'équité, selon lequel des groupes particuliers de la société sont appuyés par les activités du programme.

- Un critère d'efficacité économique, selon lequel le programme est justifié parce que les processus du marché ne génèrent pas des résultats idéals du point de vue de la société. C'est ce qu'on appelle généralement le critère d'« imperfection du marché ».

Le soutien accordé au CCHST est conforme à ces critères de justification du programme. De nombreux types d'information, qui ont une valeur pour la société qui dépasse leurs coûts de production, ne seront pas produits si les entreprises doivent récupérer l'intégralité de leurs coûts. Telle est l'essence de la question de l'imperfection du marché, pour ce qui est de l'information, telle qu'elle s'applique au CCHST. La miser à la disposition des travailleurs d'un volume accru d'information constitue, pour les pouvoirs publics, un mécanisme rentable et complémentaire d'application de la réglementation en matière de santé et d'hygiène au travail. Les liens de causalité entre les extrants et les retombées de programme et enfin les objectifs d'ensemble sont clairs et ils ont été confirmés par les résultats de la présente évaluation.

Le CCHST fournit de l'information via une diversité de produits et services, dont certains sont offerts gratuitement. Des sondages ont été réalisés auprès des acheteurs actuels et passés des produits du CCHST, des utilisateurs des services gratuits de réponse aux demandes de renseignements du CCHST et des utilisateurs divers. Voici certaines des grandes constatations :

- Le degré de satisfaction d'ensemble à l'égard du site Web du CCHST chez les répondants était de 82 %.

- Soixante-douze pour cent de l'information du site Web du CCHST utilisée a trait aux changements actuels et futurs du milieu de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail.

- Globalement, 69 % des acheteurs actuels de produits du CCHST ont indiqué que l'utilisation du produit était reliée à la promotion des améliorations de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Voici d'autres utilisations des produits et services du CCHST déclarées par les répondants : réclamations ou appels auprès de la Commission des accidents du travail; respect des règlements en matière de SST; et information sur les produits chimiques en milieu de travail.

- La nature de l'information produite par le CCHST est telle que la valeur pour une entreprise ou la société globalement augmente au fur et à mesure qu'augmente également le nombre des personnes qui accèdent à l'information. Globalement, les acheteurs actuels ont indiqué que l'information acquise auprès du CCHST était utilisée par de une à dix personnes au sein de l'organisation, alors que 4 % ont indiqué que l'information était utilisée par plus de 1 000 personnes.

- Cinquante-six pour cent des acheteurs ont indiqué que les produits du CCHST achetés étaient utilisés pour promouvoir des changements visant des améliorations de la santé et de la sécurité en milieu de travail.

- Parmi les acheteurs actuels de produits du CCHST, 87 % étaient satisfaits de l'utilité du produit; 88 % étaient satisfaits de la clarté de l'information, 83 % de la validité scientifique du produit et 87 % de la fiabilité de l'information fournie.

- Soixante-quinze pour cent des utilisateurs du service de renseignements du CCHST interrogés ont indiqué que l'utilisation de l'information du CCHST était reliée aux changements actuels ou futurs de leur milieu de travail qui pourraient découler de l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail.

- Selon les entrevues réalisées auprès des sources d'information clés, le soutien au maintien de l'offre de services gratuits, particulièrement l'information non-technique fournie aux travailleurs est généralisé

- La majorité des informateurs clés interrogés estimaient que les produits ou services du CCHST répondaient à des besoins qui ne peuvent être comblés par d'autres sources d'information. Dans un faible nombre de cas, d'autres sources d'information étaient utilisées, mais le CCHST était considéré comme la principale source d'information sur la SST.

- L'un des grands volets du mandat du CCHST consiste à faciliter les partenariats en matière de SST entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics. La majorité des répondants estimaient que le Centre accomplit une partie de ce mandat. Nombre d'entre eux ont souligné qu'on pourrait faire mieux, mais que le Centre a fait le maximum qu'on pouvait raisonnablement attendre de sa part, étant donné les contraintes budgétaires dont il fait l'objet.

- La fourniture de services gratuits est fortement appuyée par une majorité écrasante des sources d'information clés interrogées. Selon les répondants, la facturation de frais pour les services actuellement offerts gratuitement se traduirait par l'accès d'un nombre beaucoup plus faible de travailleurs à l'information dont ils ont besoin pour se protéger.

- Les personnes interrogées avaient le sentiment général que l'information essentielle, particulièrement l'information qui s'adresse aux travailleurs individuels devait continuer à être fournie gratuitement par le CCHST.

E. RESPECT DE LA POLITIQUE FÉDÉRALE EN MATIÈRE DE RECOUVREMENT DES COÛTS

La *Loi constituant le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* ne définit pas de manière explicite les pouvoirs du CCHST de fixer des droits et de percevoir des recettes, hormis les pouvoirs prévus par l'alinéa 6-1-(g) de – *dépenser, pour l'application de la présente Loi, les crédits affectés par le Parlement à ces travaux pour les sommes reçues dans le cadre de ses activités*. Jusqu'en 1989, le Centre était un service gouvernemental financé intégralement, avec un budget de fonctionnement annuel de 10 millions de dollars. En 1987, le Centre mettait en œuvre un processus limité de recouvrement des coûts visant à récupérer une partie des « menues » dépenses reliées à la production des disques compacts. En 1989, le Centre se voyait ordonner par le Conseil du Trésor de devenir autonome financièrement, par voie de recouvrement des coûts, à partir de 1991. Les réductions spectaculaires des crédits votés se sont traduites par des réductions importantes du personnel et par une diminution correspondante du service public.

Entre 1987 et 1996, le CCHST a augmenté progressivement les recettes tirées du recouvrement des coûts au point où elles ont atteint un sommet de 4,65 millions de dollars, soit 68 % du financement total (crédit principal, crédit(s) supplémentaires(s) et recettes du recouvrement des coûts) en 1996. Les niveaux des recettes tirées du recouvrement des coûts sont demeurés relativement constants depuis 1996, variant de 4,1 à 4,65 millions de dollars.

Les gestionnaires du Centre ont adopté la position selon laquelle des revenus de droits peuvent être générés pour certains produits et activités, mais que les produits et services d'information de base doivent être offerts gratuitement. Aussi, le Centre possède trois catégories de produits distinctes :

- Service de renseignements sur la SST gratuit et confidentiel.

- Marketing et vente de combinaisons sous forme de « trousses » d'information sur la SST.

- Réalisation de projets de collaboration en SST sur une base de sous-traitance ou de partage des coûts avec des partenaires fédéraux, provinciaux et internationaux.

La politique du gouvernement fédéral en matière de recouvrement des coûts précise que « le gouvernement a pour politique de facturer des frais d'utilisateurs pour les services s'adressant à des bénéficiaires identifiables et dont les avantages directs vont au-delà de ce que reçoit le grand public, sauf si les objectifs primordiaux de la politique publique sont compromis ».

Les produits et services du CCHST fournissent un mélange d'avantages publics et privés, dans la mesure où les produits et services du Centre :

- Produisent des **effets externes**, c'est-à-dire que l'information et les conseils fournis produisent des avantages sociaux élargis – en contribuant à la gestion de la santé et de la sécurité en milieu de travail et en réduisant les blessures, les décès et les maladies reliés au travail et, en dernier ressort, en réduisant la demande et les coûts des services médicaux et sociaux.

- Sont **non exclusifs** sur le plan de la consommation, c'est-à-dire que la consommation (utilisation) de l'information disponible par un utilisateur n'influe pas sur la disponibilité ou la consommation de cette information par d'autres utilisateurs, et que le coût marginal de la mise à la disposition d'utilisateurs supplémentaires de cette information est, en termes relatifs, voisin de zéro.

- Des **avantages privés** sont accrus pour les consommateurs de l'information de SST qui est rendue accessible par le CCHST.

- Les services de renseignements et de site Web du CCHST sont essentiellement d'**usage public** – c'est-à-dire que le CCHST n'est pas en mesure (pas plus qu'il ne le souhaite) de contrôler directement l'accès à ces services par voie de facturation de frais.

- Les « produits » de SST du CCHST sont, dans une beaucoup plus grande mesure, d'**usage personnel**. L'accès à ces produits à valeur ajoutée des utilisateurs – qui sont moins nombreux, ont un besoin continu d'obtenir et d'appliquer une gamme élargie de renseignements de SST dans le cadre de leurs activités et réalisent des économies de temps et de coûts en utilisant cette information – peut être contrôlé et administré plus facilement.

Les caractéristiques des produits qui précèdent indiquent que ceux-ci produisent une combinaison d'avantages publics et privés et que les frais facturés pour le recouvrement des coûts sont appropriés, dans la mesure où ils n'empêchent pas l'organisation d'assurer son

mandat et sa contribution à des avantages sociaux élargis pour l'ensemble des Canadiens. Les produits et services du CCHST correspondent à la définition des produits d'information utilisée dans la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* du gouvernement fédéral et, dans une certaine mesure, ces produits et services jouent un rôle en matière d'information du public sur les dangers pour sa santé et sa sécurité. La politique prévoit que ce type d'information ne doit pas faire l'objet d'un recouvrement de coûts.

Globalement, la philosophie du CCHST en matière de recouvrement des coûts respecte les exigences de la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* du gouvernement fédéral, tout en demeurant sensible à l'importance primordiale du mandat du Centre prévu par la loi, dans le but d'appuyer les améliorations de la santé et de la sécurité au travail.

En nous basant sur nos constatations, nous estimons que le CCHST est rendu à la limite de ses possibilités de réaliser des recettes de récupération des coûts, au-delà de laquelle sa capacité d'assurer son mandat sera remis en question. Les utilisateurs de ses produits payants contribuent déjà de manière importante au financement de ses activités essentielles, qui appuient la fourniture des services à la fois payants et gratuits. La justification du soutien accordé par le gouvernement aux activités de base du CCHST est que les extrants sont précieux pour la société (les extrants génèrent des avantages sociaux importants), qu'ils ne peuvent être appuyés sans que le gouvernement n'assume leurs coûts et qu'aucune autre organisation n'est susceptible de fournir ces extrants si le CCHST ne le fait pas.

F. OPTIONS FINANCIÈRES

L'un des grands objectifs de la présente étude consistait à présenter et à évaluer les options possibles pour assurer un financement plus stable et durable du CCHST. Ces options s'inspirent des résultats d'une analyse de la situation financière et du rendement actuels du Centre. Chacune des options possibles met l'accent sur la génération d'une croissance de la base de financement. Nous n'avons proposé aucune option pour réduire les dépenses, étant donné que le CCHST a déjà effectué des réductions importantes de ses ressources et rationalisé ses activités en réponse aux réductions passées du financement.

Le CCHST doit concilier un certain nombre de principes directeurs lorsqu'il recherche des façons de renforcer sa base de financement. Ces principes essentiels sont :

- Le CCHST doit fournir une diversité de produits et services qui lui permettent de satisfaire son mandat.

- Le CCHST doit maintenir à jour son répertoire d'information essentielle et les technologies d'information qui appuient la collecte, son site Web et nombre de ses produits payants. La poursuite de ces efforts d'actualisation est essentielle à la fourniture d'information à jour et exhaustive de SST aux utilisateurs.

- Les possibilités nouvelles et existantes de générer des recettes doivent couvrir leurs coûts directs, ce qui inclut les avantages et les autres frais généraux directs, et contribuer à assumer les coûts de base du Centre.

- Les produits et services payants ne doivent pas être en concurrence directe avec les produits du secteur privé existants.

1. Niveau de financement requis

Le CCHST a été en mesure de fonctionner au cours des cinq à huit dernières années en demeurant relativement centré sur la satisfaction des besoins immédiats et la limitation au minimum des dépenses, dont celles visant à maintenir l'intégrité de ses systèmes. Les niveaux de ressources humaines ont été maintenus à la baisse et le recours à des services professionnels en sous-traitance a augmenté pour répondre aux hausses de la demande et participer aux projets concertés.

Au cours des trois à cinq dernières années, le besoin de financement total annuel du CCHST a été en moyenne d'environ 7 millions de dollars. Si on exclut la valeur des services offerts sans frais par les autres ministères, ce besoin de financement annuel diminue à environ 6,7 millions de dollars. Si le CCHST continue à recevoir ce niveau de financement, il ne sera en mesure que de maintenir un fonctionnement « minimum », ce qui limitera sa capacité de soutenir et d'améliorer les méthodes de distribution et les produits actuels, et de concevoir de nouveaux produits afin de répondre aux nouveaux besoins en matière de SST.

En conséquence, nous estimons qu'un financement annuel supplémentaire de 1,05 million de dollars sera nécessaire pour renforcer les systèmes du Centre et veiller à ce que ses produits et services continuent à offrir de la valeur aux utilisateurs. Cela portera le total des besoins de financement annuel à 7,7 millions de dollars. Le financement complémentaire devra être réparti selon les catégories de dépenses suivantes :

- Marketing et activités de soutien de la clientèle
- Renouvellement des infrastructures technologiques
- Coûts reliés à l'information
- Mise au point de produits et recherche

2. Options qui s'offrent au CCHST pour accroître les niveaux de financement

Selon l'information que nous avons réunie dans le cadre de cette étude, nous estimons que le CCHST dispose de cinq options de financement.

Option 1 – Augmenter les prix des produits. Cette option suppose une augmentation générale des recettes de recouvrement des coûts, en plus des augmentations pour tenir de l'inflation. Dans l'hypothèse idéale, cette augmentation serait généralisée, mais il serait

nécessaire de prévoir une marge en raison de la probabilité que l'acceptation et l'abordabilité ne soient pas uniformes à l'échelle de tous les segments de clientèle et produits, et que la demande de certaines groupes d'utilisateurs clés en pâtisse. Selon les résultats des recherches, nous prévoyons qu'une augmentation moyenne de 10 % à 15 % introduite sur deux ans à l'échelle de tous les produits est vraisemblablement le maximum réaliste. Une augmentation de cette ampleur pourrait également se traduire par une certaine perte de clientèle (qui devrait être récupérable à moyen ou à long termes). Une augmentation de 10 % à 15 % combinée à des pertes de clientèle de 3 % à 5 % se traduirait par un gain de recettes d'environ 275 000 $ à 400 000 $. Les coûts de marketing supplémentaires (ressources et activités promotionnelles supplémentaires), les redevances (qui pourraient être importantes, p. ex., 13 % pour les produits Législation Plus) et les paiements aux distributeurs grugeraient une proportion importante des marges brutes sur ces ventes, laissant seulement une faible contribution pour les autres besoins de financement du Centre.

Option 2 – Accroître le nombre des clients abonnés ou des ventes par client. Selon cette option, le CCHST accroîtrait le nombre des clients abonnés à un peu plus de 3 000 à l'heure actuelle ou des ventes par client, avec pour résultat une augmentation des recettes actuelles moyennes par client par rapport au niveau de 1999-2000, qui était de 674 $. Nous considérons cette option comme très risquée, mais également comme offrant un potentiel de gains élevé. Les risques associés à cette option ont trait à la nécessité d'investir dans les ressources et activités de marketing avant de commencer à percevoir des recettes, la possibilité de compromettre le mandat du Centre dans la quête à tout prix d'augmentation des recettes, et l'augmentation du niveau des activités de marketing n'aurait pour résultat que de ralentir la tendance à la baisse des ventes de produits clés existants. Par exemple, si les efforts de marketing (ressources plus dépenses de soutien) augmentaient de 100 000 $, le CCHST devrait attirer au moins 148 clients simplement pour financer les coûts supplémentaires, avant d'effectuer toute contribution aux autres coûts supplémentaires et de générer des fonds pour les autres activités.

Option 3 – Mettre au point/commercialiser de nouveaux produits générateurs de recettes. Selon cette option, le CCHST conserverait un niveau durable d'activités de recherche et de développement de nouveaux produits reliées aux produits de recherche du Centre et à un accès à d'autres sources d'information et de recherches en HST. Il en résulterait l'introduction de produits nouveaux et modernisés. Le coût du comblement des lacunes actuelles et de mise à profit des possibilités, ainsi que de la mise sur pied d'une fonction de mise au point de produits renforcée pourrait atteindre 0,5 million de dollars par année selon les estimations indicatives des gestionnaires du CCHST. On ne peut prévoir pour l'instant l'échelle et le moment des gains de recettes imputables à cet effort. Selon les caractéristiques des nouveaux produits mis au point dans le passé au CCHST, nous estimons que la plupart des produits nouveaux ou améliorés devraient produire des gains de recettes supplémentaires plutôt qu'une croissance « décisive » des recettes. La réalisation de gains dans ce domaine pourrait être facilitée par la mise sur pied d'une stratégie actualisée et d'un ensemble de priorités en matière de sélection des projets des partenaires, en mettant l'accent sur les activités qui maintiendront les produits et services ainsi que les réseaux et médias de distribution du Centre à la fine pointe. Les systèmes de gestion de la mise au point de nouveaux produits et de gestion de projets devront également être étudiés lors de la mise au point de cette stratégie pour assurer une efficacité optimale des dépenses.

Les grands défis et risques associés à cette approche incluent :

- La nécessité de trouver un équilibre entre l'importance accordée au mandat et la nécessité de produire des recettes supplémentaires.
- Les longs délais requis pour la mise au point des produits signifient un décalage entre les flux de recettes et les dépenses de conception.
- Le CCHST évolue au sein d'un marché parvenu à maturité. Les débouchés pour les « produits révolutionnaires » sont vraisemblablement limités.

La capacité d'attirer des partenaires désireux de cofinancer les projets, puis de gérer le flux annuel des recettes compensant les dépenses dans les limites imposées par les dispositions en matière de report. Le statut d'organisme de l'annexe II empêche le CCHST de solliciter les subventions à la recherche offertes par d'autres organismes gouvernementaux.

Option 4 – Solliciter une augmentation durable du crédit voté du CCHST. Cette option suppose que le CCHST élabore et présente une analyse de rentabilité au Conseil du Trésor pour justifier une augmentation de son crédit voté. Cette analyse devrait être basée sur trois positions fondamentales :

- La dimension avantages publics importante du mandat et des services du Centre.
- Les normes d'application du recouvrement des coûts aux produits d'information qui informent le public de dangers pour sa santé et sa sécurité.
- Les avantages importants pour la société de l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail qui se traduisent par des réductions même faibles du nombre des accidents et des décès en milieu de travail.

Tel qu'indiqué dans la partie précédente, nous avons estimé que le CCHST a besoin d'un financement total de 7,7 millions de dollars par année (en excluant environ 0,3 millions de dollars pour les services d'aménagement des locaux fournis sans frais) afin de lui permettre de réaliser son mandat. Si les recettes de recouvrement des coûts restent à environ 4 millions de dollars par année, le financement public obtenu par l'entremise du Budget principal des dépenses devra s'établir à environ 3,7 millions de dollars. Ce niveau de financement permettrait au CCHST d'avoir une approche davantage stratégique en ce qui concerne la conception, la prestation et la gestion de ses services, et de soutenir le fonctionnement et les infrastructures, au lieu de gérer son fonctionnement sur une base annuelle.

Pour obtenir un financement public de 3,7 millions de dollars, il faudrait une augmentation de 2,05 millions de dollars dans les prévisions actuelles en ce qui concerne les dépenses du Centre pour 2002-2003 et 2003-2004 dans le Budget principal des dépenses du gouvernement, de 1,65 millions de dollars. Si les crédits publics du CCHST demeurent à 1,65 millions de dollars, il devra faire des compressions de ressources importantes ce qui, en retour, causerait une diminution des services et de la qualité, ainsi qu'une chute probable des recettes externes. Cela aurait pour effet de remettre en cause la viabilité du Centre en général.

En augmentant les crédits publics à 3,7 millions de dollars, le CCHST se retrouverait tout de même près d'un équilibre en ce qui concerne sa base de financement partagée entre les crédits publics et les recettes de recouvrement des coûts. Un tel niveau de recouvrement des coûts demeure élevé en comparaison de fournisseurs d'information similaire. Il permettrait au Centre de se concentrer sur l'accomplissement de son mandat sans devoir surmonter les difficultés importantes que lui impose le niveau actuel du recouvrement des coûts qui dépasse les 60 %.

Option 5 – Solliciter des modifications du statut du CCHST aux termes de la LGFP. Cette option n'est pas une option au même titre que les options qui précèdent, mais plutôt un étoffement de ces options, qui permettrait au CCHST d'obtenir plus de souplesse en matière de gestion financière de planification, principalement dans les domaines du financement du fonds de roulement, de la gestion des flux de recettes pluriannuels et des processus de gestion financière. Des changements de la législation seraient requis pour transférer le CCHST de l'annexe II de la LGFP à l'annexe III (c.-à-d., société d'État) des modifications de la *Loi constituant le CCHST*. Nous sommes d'avis que le remaniement de la Loi comporte des risques et des délais importants, qui l'emportent sur les avantages potentiels.

3. Stratégie de prédilection pour accroître le financement

Nous sommes convaincus que des arguments solides peuvent être invoqués pour justifier l'augmentation du financement public du Centre, en réponse à l'incidence potentielle de la production et de la diffusion d'information en termes d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Le recouvrement des coûts sert également de catalyseur des efforts du Centre pour trouver des méthodes plus efficaces d'utilisation de ses ressources limitées. Aussi, nous estimons que la stratégie de prédilection assurer une base de financement plus stable et plus viable du CCHST consiste à :

- **Solliciter une augmentation du niveau de financement public** via le Budget des dépenses principal du gouvernement, qui suffise à améliorer sa viabilité à long terme.

- **Maintenir ou augmenter légèrement les montants actuels perçus au chapitre du recouvrement des coûts.** Pour ce faire, on pourrait augmenter judicieusement le prix des produits payants, en se concentrant sur ceux qui jouissent d'un avantage important sur des produits concurrents ou dont la croissance de la demande est régulière, ou ceux dont les prix actuels sont aberrants compte tenu de leurs coûts et de leurs niveaux de contribution.

Nous estimons que cette stratégie tient compte du fait que la croissance des recettes n'aura pas lieu du jour au lendemain et se fera selon le principe de « dépenser de l'argent (à l'avance) pour faire de l'argent ». Le financement à l'avance de cette activité devra se faire à même les crédits publics. Toute augmentation subséquente des contributions provenant de la croissance des recettes, qu'on ne peut considérer comme garantie, servira à appuyer l'amélioration de l'infrastructure de l'information et des systèmes de base du CCHST.

G. RECOMMANDATIONS

Les recommandations du présent rapport sont basées sur les conclusions de cette étude. Le Centre évolue dans un contexte d'incertitude, compte tenu de ses antécédents de crédits votés supplémentaires annuels. Le Centre a vécu de son capital, effectuant des investissements limités dans le maintien de ses ressources et systèmes de base, ce qui inclut ses ressources humaines. De nouvelles réductions menaceraient sa viabilité à long terme. Nos recommandations pour assurer le maintien de la viabilité financière sont les suivantes :

Recommandation 1 – Le CCHST doit fournir une gamme des produits et services qui lui permette d'accomplir son mandat – une source d'information et de savoir-faire techniques impartiale pour appuyer les efforts des pouvoirs publics, des organisations syndicales, des employeurs et des Canadiens pour améliorer la santé et la sécurité au travail – et réaliser les études de soutien et maintenir l'infrastructure opérationnelle qui garantiront qu'il peut maintenir et améliorer ce rendement.

Recommandation 2 – Le Centre doit continuer à offrir un accès gratuit et confidentiel à son service de renseignements et son site Web (Réponses SST). Ils constituent les principaux outils pour répondre aux citoyens qui ont besoin de renseignements précis sur la SST.

Recommandation 3 – Le Centre doit assurer que les possibilités d'utiliser le recouvrement des coûts pour produire des recettes n'empêchent pas la fourniture des produits et services du centre ou ne détournent l'attention de l'accomplissement de son mandat. En particulier, le Centre ne doit exploiter des possibilités de générer des recettes que si elles permettent de faire progresser de manière importante les objectifs en matière de SST.

Recommandation 4 – Le CCHST doit assurer la mise à jour de ses technologies de collecte d'information et d'information de base, dont dépendent le site Web et nombre des produits payants du Centre. Ces activités suivies d'actualisation sont essentielles à la fourniture d'information à jour et exhaustive en matière de SST aux utilisateurs. Le Centre doit concevoir une stratégie et un ensemble de priorités actualisés pour la sélection des projets et des partenaires, en mettant l'accent sur les activités qui garderont ses produits et services et ses réseaux immédiats de distribution à la fine pointe. Les systèmes de gestion s'appliquant à la mise au point de nouveaux produits et la gestion de projets doivent également faire l'objet d'un examen lors de l'élaboration de cette stratégie, afin d'assurer une rentabilité optimale des dépenses.

Recommandation 5 – La poursuite de la structure de financement actuelle, dans le cadre de laquelle le financement annuel du Centre par l'entremise du Budget principal des dépenses, s'il devait demeurer à 1,65 millions de dollars en plus des recettes de recouvrement des coûts de 5,8 millions de dollars, n'est pas réalisable. Nous croyons que le Centre aura besoin d'un financement annuel total d'environ 7,7 millions de dollars afin de réaliser son mandat et de continuer à concevoir ses produits, ses services et ses systèmes de soutien. Le financement public par l'entremise du Budget principal des dépenses doit être augmenté à environ 3,7 millions de dollars, car les recettes de recouvrement des coûts demeureront sans doute entre 4 et 4,4 millions de dollars. Nous croyons qu'un argument irréfutable peut être présenté en faveur d'un financement public accru pour le Centre, en réponse aux répercussions

potentielles de la production et de la diffusion de l'information visant à améliorer la santé et la sécurité au travail. Même de petites améliorations à la santé et à la sécurité au travail peuvent avoir des retombées importantes pour la société, en raison des coûts sociaux élevés des blessures et des accidents en milieu de travail.

Recommandation 6 – Le CCHST devrait maintenir ou augmenter légèrement les montants actuels perçus au chapitre du recouvrement des coûts. Il existe une certaine latitude pour des augmentations des prix des produits – en mettant l'accent sur les produits qui jouissent d'un solide avantage sur des produits concurrents et sur ceux dont la demande croît régulièrement.

Recommandation 7 – Le CCHST peut renforcer ses efforts de marketing pour accroître le nombre des clients provenant de segments de l'industrie où le potentiel d'expansion est important, et pour accroître les ventes moyennes par client sur les segments où les ventes potentielles des produits les plus populaires n'ont pas été maximisées. Cela dépendra des ressources financières qui sont libérées pour ce faire.

II INTRODUCTION

A. OBJECTIFS DU PROJET

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST, ou le Centre) a été créé pour promouvoir le droit fondamental de tous les Canadiens à un lieu de travail sain et sécuritaire. Le CCHST relève d'un conseil tripartite composé de représentants des travailleurs et de leurs syndicats, des employeurs et des pouvoirs publics. Le CCHST a confié à ARC Applied Research Consultants et KPMG Consulting le mandat de réaliser une évaluation de programme et une étude de recouvrement des coûts, en examinant tous les aspects du rendement et du financement du CCHST. Cette étude visant à examiner les programmes du CCHST et ses initiatives de recouvrement des coûts constitue le fondement de l'élaboration d'un nouveau plan d'affaires qui permettra au CCHST d'atteindre la rentabilité et de continuer à accomplir ses objectifs essentiels qui consistent à promouvoir la santé et la sécurité au travail.

Cette étude inclut trois volets étroitement reliés, à savoir :

- Un portrait des activités du CCHST à la lueur de l'évaluation du programme, ce qui inclut une évaluation de la pertinence du programme et de son efficacité et de sa rentabilité, compte tenu de son mandat.
- Un examen des initiatives de recouvrement réalisées par le CCHST.
- Une présentation des options visant à assurer la viabilité financière du CCHST. En se basant sur les résultats des deux premiers volets, l'analyse des options examine la situation financière actuelle du CCHST, les contraintes auxquelles il fait face et les possibilités d'amélioration de sa rentabilité et de ses recettes.

B. MÉTHODOLOGIES

Pour accomplir les objectifs de la présente étude, une vaste gamme de sources de données ont été utilisées. Un certain nombre de sondages ont été réalisés, parmi lesquels : un sondage auprès de 250 consommateurs actuels de produits; un sondage auprès de 50 anciens consommateurs de produits; un sondage auprès de 300 utilisateurs du service de renseignements; et un sondage auprès de 500 utilisateurs du site Web du CCHST. Nous avons également réalisé des entrevues auprès de sources d'information clés représentant le secteur privé, les syndicats et les pouvoirs publics.

Une analyse de la situation financière a également été réalisée dans le cadre de ce projet. Cette analyse a été axée sur la base de clientèle du CCHST, la politique suivie en

matière de recouvrement et de fixation des prix, et les tendances en matière de recettes et de dépenses.

C. STRUCTURE DU PRÉSENT RAPPORT

Nous fournissons des détails sur la situation actuelle du CCHST, ce qui inclut son mandat, ses objectifs organisationnels et les tendances et la structure du rendement commercial au chapitre III du rapport. Le chapitre IV décrit les résultats de notre évaluation de programme du CCHST. Les enjeux reliés à la pertinence du CCHST, à la prestation du programme, à son incidence et ses retombées, à sa rentabilité et aux autres options, ainsi que tout autre question soulevée lors de notre évaluation sont détaillés au chapitre IV. Les conclusions de notre évaluation du recouvrement des coûts au CCHST figurent au chapitre V. L'analyse des options qui s'offrent au CCHST pour accroître sa base de financement figure au chapitre VI. Dans le chapitre final, le chapitre VII, nous présentons les conclusions et recommandations essentielles, basées sur les résultats de cette étude.

III SITUATION ACTUELLE DU CCHST

Ce chapitre de notre rapport précise la toile de fond, en vue de la présentation subséquente des résultats de l'évaluation de programme, de l'analyse du recouvrement des coûts et de l'évaluation des options financières. Il résume les grands aspects du mandat du Centre et les principales caractéristiques de son rendement au cours des cinq à dix dernières années, et il précise les défis cruciaux auxquels est confronté l'organisme.

Jusqu'en 1989, le CCHST était un ministère du gouvernement financé intégralement avec un budget de fonctionnement de 10 millions de dollars. En 1987, le Centre mettait en œuvre un processus limité de recouvrement des coûts visant à récupérer une partie des « menues » dépenses reliées à la production des disques compacts. En 1989, le Centre se voyait ordonner par le Conseil du Trésor de devenir autonome financièrement, par voie de recouvrement des coûts à partir de 1991.

Les réductions spectaculaires des crédits votés se sont traduites par des réductions importantes du personnel et par une diminution correspondante du service public. Le présent rapport est basé sur les services actuellement offerts, qui peuvent être assurés au moyen du financement disponible à l'heure actuelle. Nombre de services qui ne produisent pas de recettes ont été abandonnés en raison des réductions financières.

A. MANDAT, OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS DE RÉSULTATS ESSENTIELS

Le CCHST est un établissement public indépendant aux termes de l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et il rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Travail. Le mandat et les pouvoirs du Centre sont définis dans la *Loi constituant le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*, tels que résumés à la figure III-1. La Loi met l'accent sur la promotion de la santé et de la sécurité en milieu de travail au Canada et sur la réduction ou l'élimination des décès, blessures et maladies. Le conseil du CCHST a choisi de remplir le mandat du Centre en jouant le rôle de « *source d'expertise et d'information technique indépendante qui appuie les efforts que déploient les gouvernements, les organisations syndicales et les employeurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail*[2]. » La gestion est assurée par un conseil tripartite de gouverneurs qui représente le gouvernement, les syndicats et les employeurs.

Le CCHST relève également de la *Loi sur les langues officielles* et, dans l'esprit de son mandat national, il fournit des services à la fois en français et en anglais.

[2] CCHST, *2001-2002 Budget des dépenses : Rapport des plans et priorités*, 2001, p. 5.

Figure III-1 Pouvoirs du Centre, tels que définis dans la *Loi constituant le CCHST*

5. Le Centre a pour mission :

(a) de promouvoir, au Canada, des conditions d'hygiène et de sécurité au travail et la santé physique et mentale des travailleurs;

(b) de faciliter :

(i) la consultation et la collaboration entre les administrations fédérales, provinciales et territoriales, et

(ii) la participation des travailleurs et employeurs

pour l'établissement et le maintien de normes élevées d'hygiène et de sécurité au travail adaptées au contexte canadien;

(c) d'aider à l'élaboration et au soutien de politiques et programmes en vue de réduire ou supprimer les accidents du travail; et

(d) de jouer le rôle d'un centre national disposant de données statistiques et d'autres renseignements dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

6.(1) Dans l'exécution de sa mission, le Centre peut :

(a) promouvoir, appuyer ou évaluer des programmes de recherches;

(b) créer et exploiter des systèmes et installations pour recueillir, enregistrer, traiter, analyser, évaluer et diffuser les données statistiques et autres renseignements;

(c) publier et diffuser par tout autre moyen des renseignements, notamment d'ordre scientifique et technologique;

(d) fournir des conseils et des renseignements et offrir des services aux travailleurs, aux syndicats, aux employeurs, aux organisations nationales, provinciales et internationales, au gouvernement et au grand public relativement aux problèmes actuels et éventuels dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail;

(e) appuyer et faciliter la formation du personnel spécialisé dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail;

(f) parrainer et encourager des réunions publiques, des congrès et des séminaires;

(g) dépenser, pour l'application de la présente Loi, les crédits affectés par le Parlement à ses travaux ou les sommes reçues dans le cadre de ses activités;

(h) reconnaître les contributions marquantes des organismes publics ou privés ou des particuliers dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail; et

(i) prendre toute autre mesure utile à l'exécution de sa mission.

Le mandat et les pouvoirs reposent sur l'attente explicite que la société bénéficie de l'amélioration des niveaux d'hygiène et de sécurité au travail et qu'en jouant un rôle de centre national et diffuseur d'information, le CCHST contribue à la concrétisation de ces améliorations. Tel que décrit dans le présent rapport, le coût pour le Canada des blessures et des décès en milieu de travail est important – on l'estime à environ 18 milliards de dollars par année en coûts directs et indirects. De faibles améliorations du taux de rendement en matière de sécurité peuvent avoir des retombées positives importantes.

Cette priorité accordée au rôle de centre national d'information qui est inscrite dans le mandat se reflète dans l'objectif du secteur d'activité et dans les principaux engagements en matière de résultats du Centre, qui figurent dans le *Rapport sur les plans et priorités* du Centre pour 2000-2001 :

- **Objectif du secteur d'activité :**

  Fournir aux Canadiens une information fiable, détaillée et intelligible sur la santé et la sécurité au travail, information qui facilite la prise de décisions responsables, favorise l'évolution de l'environnement de travail, sensibilise les intéressés à la nécessité d'assurer un environnement de travail sain et sécuritaire et forme les assises des programmes d'éducation et de formation.

- **Principaux engagements en matière de résultats :**

  Un centre national se consacrant à l'enrichissement et à la diffusion d'une information objective sur la santé et la sécurité au travail.

B. PRODUITS ET SERVICES

Le CCHST conserve un portefeuille de produits et de services à la fois gratuits et payants qui mettent à profit un répertoire de base d'information sur la santé et la sécurité au travail (HST) et l'application des technologies de gestion de l'information, et il réalise une diversité de projets concertés de collaboration qui visent à garder le Centre à la fine pointe des connaissances en matière de SST. Les principaux produits et services offerts par le Centre sont les suivants :

1. Service de renseignements

Le service de renseignements fournit des ressources d'information gratuites sur la santé et la sécurité au travail aux Canadiens. Le Centre répond aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel et toutes les demandes sont gardées confidentielles. L'information communiquée est impartiale et considérée comme pertinente autant pour les travailleurs que pour les employeurs, les syndicats et les gouvernements. Un service personnalisé est offert à chaque demandeur et le Centre fournit une réponse verbale ou écrite selon la nature de la demande. Souvent, le document est transmis par télécopieur ou par courrier aux demandeurs, et des renvois à d'autres organismes sont effectués au besoin.

Environ 15 000 demandes de renseignements par téléphone et par écrit sont traitées annuellement par le service de renseignements. Au cours des dernières années, le service a été étendu à Internet via la mise sur pied de « Réponses HST ». Réponses HST est un répertoire de plus de 2 500 questions et réponses fréquentes sur la santé et la sécurité au travail, qu'on peut consulter sur le site Web du CCHST 24 heures par jour. La rubrique

Réponses HST du site Web a été consultée à 1,5 million de reprises par des utilisateurs d'Internet en 2000-2001.

2. Produits et services d'information

Le CCHST possède plus de 60 bases de données disponibles pour appuyer ses services d'information, à partir desquelles une grande diversité de produits et de services de SST sont rendues accessibles sous divers formats électroniques (CD-ROM, Internet, intranet, disquette, ruban) ainsi qu'en version imprimée. Ces bases de données incluent les fiches techniques sur la sécurité des substances (MSDS) qui servent à vérifier la conformité et la réglementation SIMDUT, les bases de données de produits chimiques, les bases de données bibliographiques sur la santé et la sécurité, les sources d'information sur les produits chimiques toxiques, ainsi que la législation exhaustive sur les produits.

Les produits et services payants relèvent de deux grandes catégories – « de base » et « spécialisés », selon les sources de données particulières utilisées pour fournir l'information correspondante. Les produits de base sont ceux qui utilisent essentiellement le service disque/Web CCINFO du Centre – un répertoire de plus de 20 bases de données différentes sur les produits chimiques, qui fournissent de l'information relative à plus de 200 000 produits chimiques différents. Les principaux produits d'information de base sont :

- **MSDS** – Fournit un accès à plus de 120 000 des fiches techniques sur la sécurité des substances les plus récentes de 600 fabricants et fournisseurs nord-américains.
- **CHEMpendium**^{TM} – Une ressource exhaustive d'information sur les dangers chimiques dans le travail et l'environnement, qui couvre le transport des matières dangereuses, descriptions de la toxicité chimique; fiches techniques sur les dangers et l'utilisation sécuritaire des produits chimiques industriels et des contaminants de l'environnement, et textes d'étiquetage phytosanitaire.
- **FTSS** –Similaire au produit MSDS, mais renferme 54 000 fiches techniques sur la sécurité des substances en français.
- **HST Canada et HST International** – HST Canada représente un répertoire unique de bases de données et de publications sur la SST au Canada, ce qui inclut des renseignements détaillés sur les personnes et organismes ressources, études de recherche ainsi qu'autres renseignements difficiles à trouver, ce qui inclut les mesures du niveau sonore, les logiciels HST et les rapports d'enquête du Coroner sur les décès reliés au travail. HST International représente une base de données sur la SST avec une orientation internationale, qui permet d'accéder à plusieurs bases de données produites par deux centres de santé et de sécurité de pointe – le Centre international d'information de sécurité et d'hygiène au travail de l'Organisation internationale du travail (OIT) et l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) en France.

- **HSELINE avec NIOSHTIC** – Jusqu'en 1998, l'*U.S. National Institute for Occupational Safety* (NIOSH) produisait sa base de données NIOSHTIC qui permettait aux utilisateurs d'accéder à des références actualisées provenant de publications internationales et approuvées par des collègues en matière d'hygiène et de sécurité, ce qui incluait des articles de revues, des rapports de recherches, des livres, des études et plus encore. Le CCHST a aujourd'hui assumé la responsabilité de l'indexage de la documentation internationale afin de combler le vide laissé par la décision du NIOSH de mettre fin à sa production, et il offre l'accès à l'information dans son produit HSELINE en ligne tout en offrant également l'accès à des données de référence figurant actuellement dans NIOSHTIC.

- **RTECS** – Le *Registry of Toxic Effects of Chemical Substances* (RTECS) du NIOSH fournit de l'information toxicologique avec des citations relatives à plus de 130 000 produits chimiques. Les profils détaillés incluent les données et examens toxicologiques, les limites internationales d'exposition en milieu de travail, les références aux normes et aux règlements américains, des méthodes analytiques et des données d'enquêtes sur les dangers d'exposition.

Comme leur nom l'indique, la catégorie des produits spécialisés renferme une diversité de produits qui mettent l'accent sur d'autres thèmes et besoins de SST. Les principaux produits de cette catégorie sont :

- **Série Législation** – La série Législation *enviro*SST offre aux utilisateurs le texte intégral des lois fédérales, provinciales et territoriales en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, plus les normes, codes de pratique et normes cruciales sous un format pratique et consultable.

- **ChemInfo** – Fournit de l'information réglementaire et des conseils sur plus de 29 000 produits chimiques figurant sur la Liste intérieure des substances et la Liste extérieure des substances et la base de données de l'inventaire des produits chimiques de la *U.S. Toxic Substances Control Act* (TSCA), plus de l'information à l'appui. L'information regroupe plus de 230 listes de produits chimiques de plus de 50 organismes et sources autorisées.

- **Direction générale du travail de DRHC** – Il s'agit d'un produit publié en collaboration avec DRHC-Travail. Il fournit aux utilisateurs un accès aux renseignements sur les normes fédérales en matière d'hygiène, de sécurité et d'emploi, ce qui inclut l'ensemble du Code canadien du travail, les règlements connexes et des directives sur leur interprétation.

En complément des produits de base et spécialisés, le CCHST réalise également des projets concertés sur une base de sous-traitance ou de partage des coûts avec d'autres ministères, agences et organismes gouvernementaux, et il assure un certain nombre de services reliés à la santé et à la sécurité au travail, ce qui inclut des programmes de formation offerts selon un système de recouvrement des coûts. Les projets concertés réalisés par le CCHST incluent :

- Bibliothèque électronique pour inspecteurs (TMD) avec Transports Canada. Ce projet exigeait la conception d'un CD-ROM accessible avec chercheur Web pour les inspecteurs du transport des matières dangereuses.

- Collaboration avec l'*Ontario Service Safety Alliance* (OSSA), qui a donné lieu à la personnalisation de certains guides en matière d'hygiène et de sécurité produits par le CCHST pour répondre aux besoins propres à l'OSSA.

- IPS INTOX a été conçu en collaboration avec le *Programme international de sécurité des substances toxiques* de l'Organisation mondiale de la santé. L'objectif du projet consistait à améliorer la capacité des pays de faire face aux urgences découlant de l'exposition à des produits toxiques.

- Le ministère du Travail de l'Ontario a fait appel au CCHST pour un certain nombre de projets, notamment la création d'un CD-ROM renfermant les lois de l'Ontario et du gouvernement fédéral, la rédaction de modules sur l'ergonomie, les dangers biologiques, les dangers physiques et les enjeux sociaux.

C. TENDANCES EN MATIÈRE DE FINANCEMENT ET DE PRODUCTION DE RECETTES

Le financement du CCHST provenant des crédits publics et du recouvrement des coûts a atteint un sommet au cours du début des années 1990, pour diminuer fortement au cours des dix dernières années. Les tendances dans les trois grandes catégories de financement – crédits publics votés, Budget des dépenses supplémentaires et recettes de sources externes (recettes tirées du recouvrement des coûts) – qui figurent à la figure III-2 indiquent que :

- Le financement total provenant des crédits publics et des recettes produites à l'externe a chuté fortement – de 35 % (3,6 millions de dollars) au cours des dix dernières années, soit de 1991-1992 à 2000-2001.

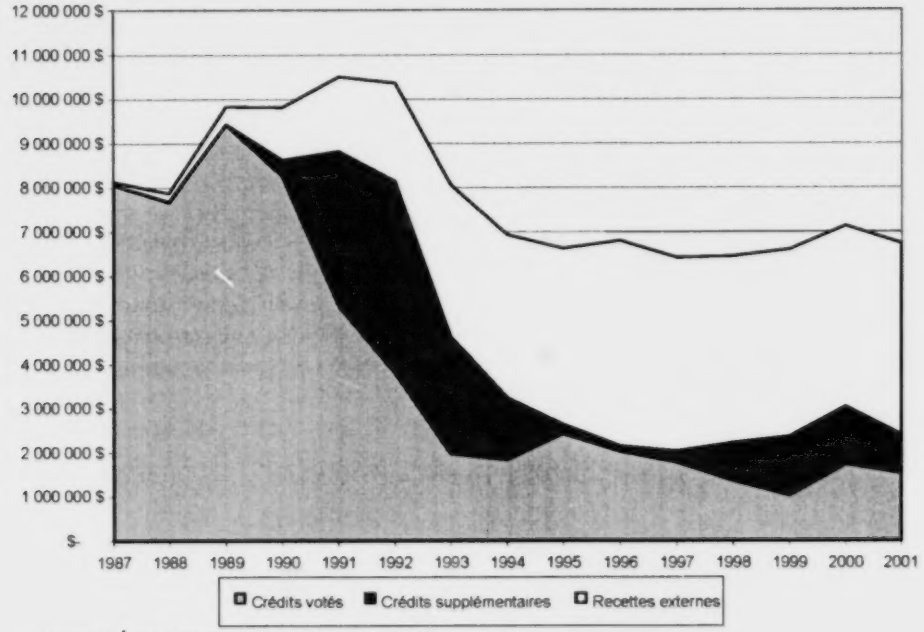
- Les crédits publics – par l'intermédiaire du Budget principal des dépenses et des crédits supplémentaires (en excluant les coûts des services fournis par les autres ministères et les montants non utilisés) – ont atteint un sommet de 9,4 millions de dollars en 1988-1989 pour chuter fortement entre 1988-1989 et 1996-1997. Le financement public en 2000-2001 était de 71 % (5,7 millions de dollars), en baisse par rapport au niveau de 1991-1992.

- Les recettes tirées d'autres sources (c.-à-d. les recettes du recouvrement des coûts) ont augmenté de 95 % (2,1 millions de dollars) depuis 1991-1992, compensant ainsi une proportion importante du déclin des crédits publics.

L'augmentation de la dépendance à l'égard des crédits supplémentaires dans les autorisations de financement globales du Centre, qui sont plus « à risque » que le

financement provenant du crédit principal, est l'une des caractéristiques du changement de la répartition du financement qui soulève des préoccupations équivalentes.

Figure III-2 Changements de la répartition du financement du CCHST



Source : États financiers vérifiés du CCHST

La composition des recettes a également évolué, les recettes ayant augmenté à l'origine fortement, pour atteindre un sommet se situant entre 4 et 4,3 millions de dollars. Des changements de la répartition entre les ventes de produits et les autres recettes ont eu lieu, et au sein des ventes de produits, l'importance relative des différents produits a également évolué.

La figure III-3 indique la répartition entre les ventes de produits et les recettes tirées des projets de consultation et d'autres sources. Cette figure indique que :

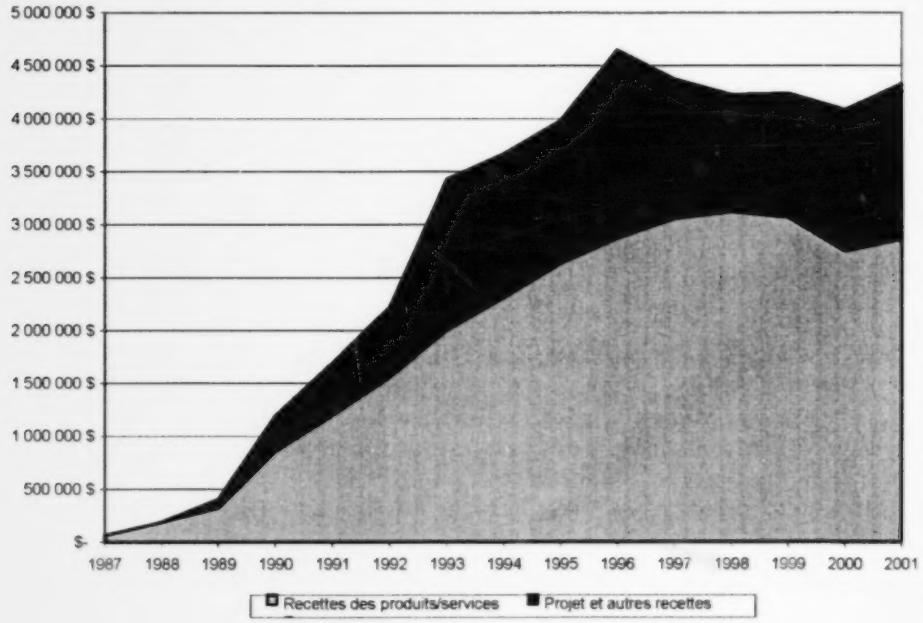
- Les ventes de produits ont chuté d'un sommet d'environ 3,1 millions de dollars en 1997-1998 et 1998-1999 à 2,7 millions de dollars en 1999-2000 et 2,9 millions de dollars en 2000-2001.

- La dépendance à l'égard des projets de consultation, de publication et des autres recettes a augmenté progressivement au cours de la première moitié des années 1990, pour atteindre un sommet de 1,8 million de dollars en 1995-1996 (38 % de toutes les recettes tirées du recouvrement des coûts). Les projets de consultation constituent la principale source de ces recettes et, étant donné

qu'ils ont des modalités relativement fixes, ils sont intrinsèquement plus instables que les ventes de produits.

- Les recettes tirées des projets de consultation et d'autres ventes non reliées aux produits sont demeurées relativement constantes depuis 1995-1996 – représentant en moyenne 30 % des recettes tirées du recouvrement des coûts du Centre.

Figure III-3 Répartition des ventes de produits et des recettes tirées d'autres sources



Source : États financiers vérifiés du CCHST

Au sein des ventes de produits, les principales modifications ont eu lieu dans le mélange des types de produit et l'importance respective des ventes de produits de base et des produits spécialisés (définies à la section précédente). La figure III-4, qui résume les tendances à long terme de la forme selon laquelle les produits sont distribués (qui sont essentiellement tirés des bases de données CCINFO du Centre) indique :

- Un taux de diminution marqué des ventes d'abonnements au disque CCINFO – en moyenne environ 8 % par année – depuis l'année record de 1995-1996.

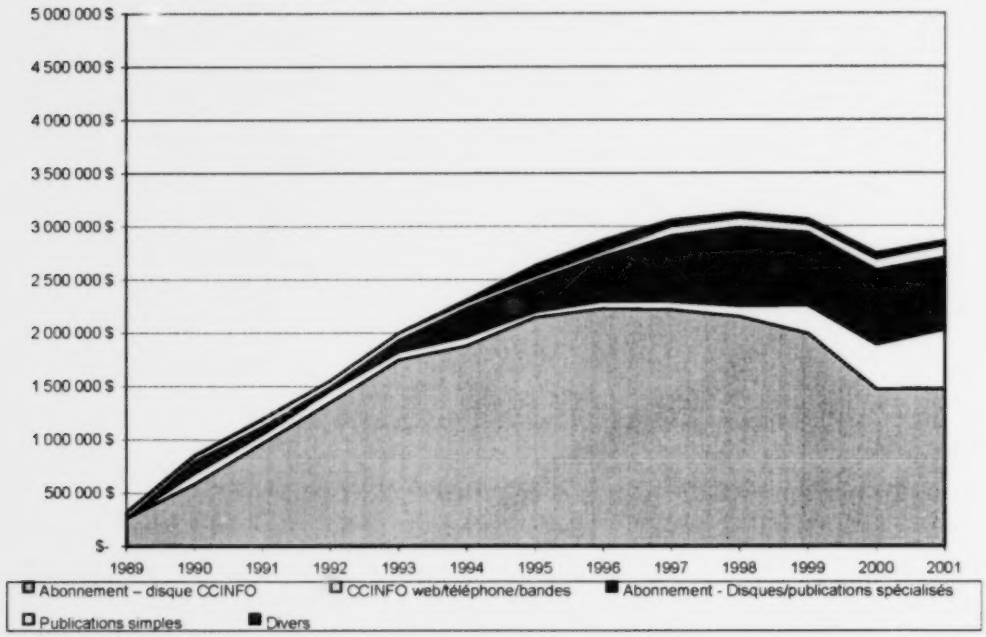
- Ces pertes ont été partiellement compensées par des augmentations des ventes d'abonnements à CCINFO sur Internet, qui permet aux utilisateurs d'accéder

en ligne aux données de CCINFO. Les ventes d'abonnements CCINFO sur Internet ont augmenté en moyenne de 51 % par année depuis 1995-1996.

- Les abonnements aux disques et publications spécialisés ont atteint un sommet en 1997-1998 avec 733 000 $ et ils ont depuis varié entre 676 000 $ et 696 000 $.

- Les ventes de publications simples ont augmenté régulièrement tout au long de la période depuis 1995-1996, avec un taux de croissance annuel moyen de 16,6 %.

Figure III-4 Tendances en matière de ventes de produits essentiellement basés sur les bases de données du CCHST (CCINFO)



Source : États financiers vérifiés du CCHST

La répartition de ces ventes de produits de base par catégorie de produits au cours des cinq dernières années, qui figure à la figure III-5 indique :

- Des déclins constants des ventes de HST Canada et HST International (taux de diminution annuel moyen de 11,4 % depuis 1996-1997), NIOSHTIC (moins 11,2 %) MSDS (moins 5,0 %) et RTECS (moins 2,0 %). Au total, ces quatre produits ont représenté une diminution des ventes de 1,47 million de dollars à 1,16 million de dollars.

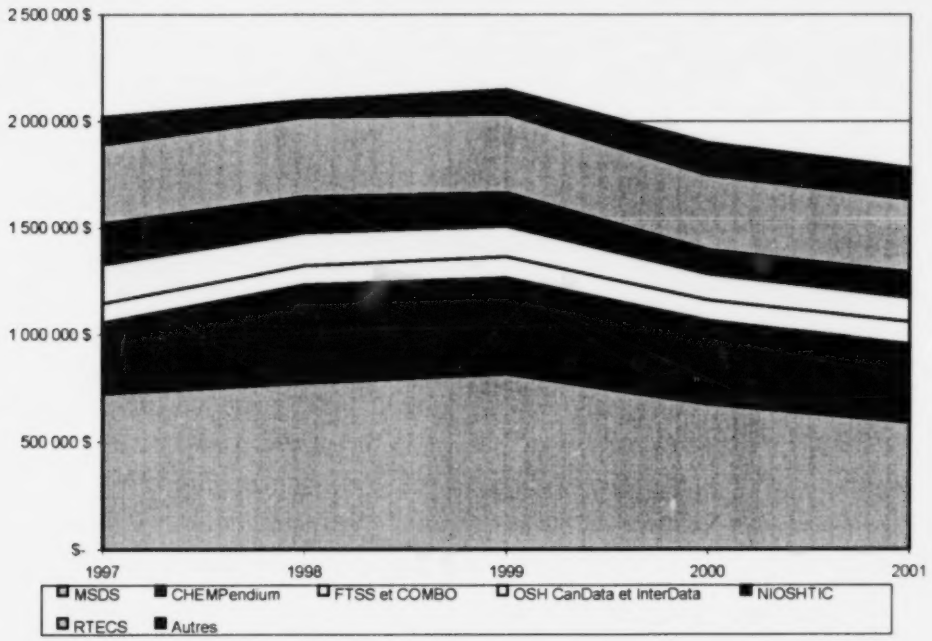
- Les ventes de FTSS et FTSS/MSDS Combo ont augmenté à un taux annuel moyen de 3,9 % au cours de la même période de cinq ans, même si cette croissance a été caractérisée par l'alternance de gains et de pertes.

- On a constaté une tendance similaire de hauts et de bas pour les ventes de CHEMPendium. Les ventes en 2000-2001 étaient de 10 % supérieures à celles de 1996-1997, mais en baisse de 20 % par rapport à 1997-1998.

- Le personnel du CCHST estime que la diminution des ventes de produits de base basés sur CCINFO est le résultat de l'amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité de l'information sur Internet et auprès d'autres fournisseurs, et de l'amélioration de la facilité d'accès et de l'utilisation de produits de remplacement.

- Au sein de la sous-catégorie Autres, le CCHST a connu de bons résultats avec son Programme de soutien à l'éducation, un ensemble personnalisé de bases de données de CCINFO commercialisées auprès des universités et des collèges. Les ventes ont augmenté à un taux annuel moyen de 15,4 % depuis 1996-1997 pour atteindre presque 106 000 $ en 2000-2001.

Figure III-5 Tendances en matière de ventes de produits de base du CCHST



Source : États financiers du CCHST préparés à l'interne

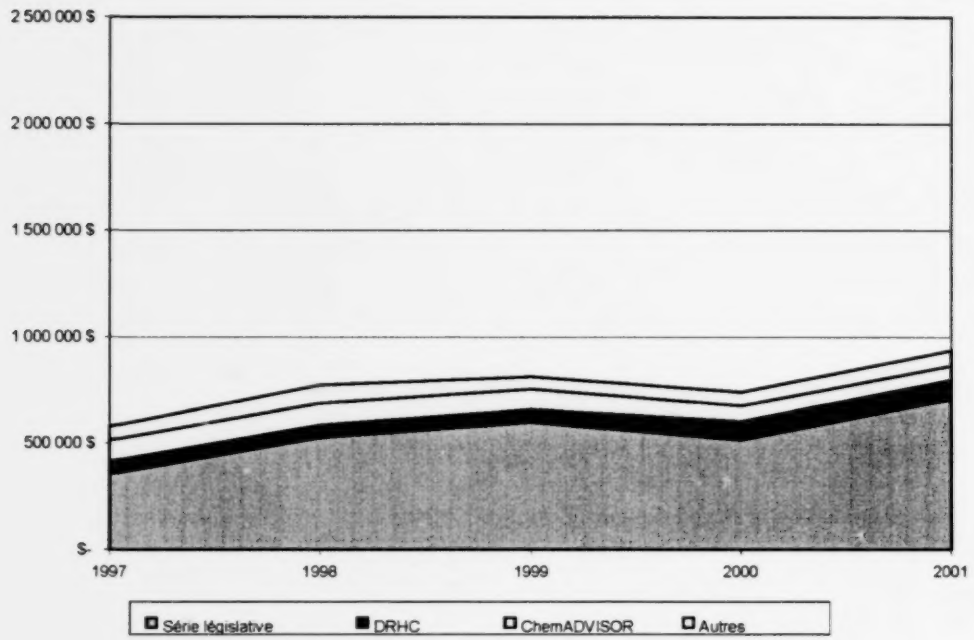
Contrairement aux produits de base, les ventes de produits spécialisés ont joui d'une forte croissance au cours des cinq dernières années, comme l'illustre la figure III-6. Cette croissance est imputable à :

- La série Législation (Législation *enviro*SST canadienne), dont les ventes ont augmenté en moyenne de 15,4 % par année au cours des cinq dernières années pour atteindre 708 000 $ en 2000-2001.
- Le produit de DRHC (information sur les normes de santé, de sécurité et d'emploi fédérales), qui a augmenté en moyenne de 11,6 % pour atteindre pratiquement 92 000 $ en 2000-2001.

La combinaison de ces tendances en matière de ventes de produits de base et spécialisés s'est traduite par le changement global suivant de la répartition des ventes du CCHST :

	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Produits de base	53 %	56 %	57 %	52 %	46 %
Produits spécialisés	15 %	21 %	22 %	20 %	24 %
Autres ventes (Projets de consultation, publications)	32 %	23 %	21 %	28 %	30 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figure III-6 Tendances en matière de ventes de produits spécialisés du CCHST – Cinq dernières années



Source : États financiers du CCHST préparés à l'interne

D. CARACTÉRISTIQUES DES CONSOMMATEURS

Le CCHST dessert une grande diversité d'utilisateurs, répondant ainsi possiblement aux besoins d'information sur la SST de l'ensemble des secteurs du Canada et d'un nombre important d'organismes internationaux (environ le tiers des clients titulaires de compte du Centre). Les systèmes d'information actuels du CCHST ne fournissent qu'un volume limité d'information sur les caractéristiques de sa clientèle, rendant difficile l'évaluation de la capacité du Centre de se constituer une part de marché ou une présence importante.

L'information sur les clients est compilée pour les utilisateurs qui possèdent des comptes auprès du Centre – principalement des acheteurs de produits sur abonnement et les clients/partenaires des projets de consultation – et elle sert à appuyer à la fois les fonctions de service à la clientèle et de marketing. Nous avons examiné les caractéristiques des 3 052 clients titulaires de compte du système CCHST en 2000 afin de déterminer les ventes moyennes par segment de clientèle et d'industrie qui contribuaient le plus aux ventes, en exploitant une analyse du rendement des segments de la clientèle et de l'industrie, réalisée par le CCHST. Les résultats de cette analyse figurent à la figure III-7.

Figure III-7 Tendances en matière de ventes aux titulaires de compte

	Segment du marché	Nombre de clients	%	Ventes du segment en 1999-2000 (milliers de dollars)	%	Ventes moyennes par client
110	Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures	337	11 %	306,7 $	15 %	910 $
120	Pétrole, gaz, mines, alimentaire, textile, bois, papier	235	8 %	221,8	11 %	944 $
130	Métaux, machinerie et autres industries	446	15 %	289,3	14 %	649 $
210	Transports et services publics	141	5 %	139,5	7 %	989 $
220	Commerces de gros et de détail, services financiers, autres	178	6 %	75,9	4 %	426 $
230	Consultants et services juridiques	247	8 %	97,0	5 %	393 $
240	Associations et mutuelles	87	3 %	66,9	3 %	769 $
310	Universités et collèges	253	8 %	189,5	9 %	749 $
320	Autres écoles et commissions scolaires	63	2 %	35,3	2 %	560 $
330	Bibliothèques publiques, musées et archives	12	0,4 %	5,9	0,3 %	492 $
410	Hôpitaux	98	3 %	41,9	2 %	427 $
420	Cliniques de santé, agences médicales, santé publique	32	1 %	10,9	0,5 %	339 $
430	Autres services de santé	266	9 %	140,3	7 %	527 $
510	Ministères et organismes fédéraux	148	5 %	191,8	9 %	1 296 $
520	Ministères et sociétés d'État – provinces et territoires	116	4 %	87,2	4 %	752 $
530	Services municipaux et régionaux	134	4 %	62,2	3 %	464 $
540	Services d'incendie et d'urgence	85	3 %	71,9	4 %	846 $
600	(Autres)	167	6 %	18,9	1 %	113 $
TOTAL		**3 045**	**100 %**	**2 052,7 $**	**100 %**	**674 $**

Voici les grands points à souligner de cette analyse des détenteurs de compte :

- Les plus gros segments de clientèle – en termes de nombre de clients étaient :
  - Métaux, machinerie et autres industries (code d'industrie 130 du CCHST)
  - Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures (110)
  - Autres services de santé (430)
  - Universités et collèges (310)
  - Consultants et services juridiques (230)
- Les cinq premiers segments de clientèle, en termes de ventes totales par segment, étaient :
  - Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures (code d'industrie 110)
  - Métaux, machinerie et autres industries (130)
  - Pétrole, gaz, mines, alimentaire, textile, bois, papier (120)
  - Ministères et organismes fédéraux (510)
  - Universités et collèges (310)
- Les ventes annuelles moyennes par client, pour l'ensemble de la clientèle, étaient de 674 $.
- Les cinq premiers segments de clientèle, classés par ventes moyennes par client, étaient :
  - Ministères et organismes fédéraux (code d'industrie 510)
  - Transports et services publics (210)
  - Pétrole, gaz, mines, alimentaire, textile, bois, papier (120)
  - Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures (110)
  - Services d'incendie et d'urgence (540)

Cette analyse semble indiquer que les efforts de pénétration du Centre ont été les plus réussis dans la fabrication, le pétrole et le gaz et les mines, les ministères et organismes du gouvernement fédéral et le secteur de l'éducation tertiaire.

Les résultats soulèvent également la question de la solidité du rendement du Centre en comparaison du marché potentiel. Pour obtenir une réponse significative à cette question, nous avons comparé le nombre de clients du CCHST par segment d'industrie aux données de

Statistique Canada sur le nombre d'établissements ayant 100 employés ou plus, ventilé selon les codes du SCIAN (Système de classification des industries de l'Amérique du Nord)[3].

La mesure de la pénétration (c'est-à-dire le nombre de clients du CCHST en pourcentage de la base de clientèle potentielle totale) n'est pas parfaite et doit être considérée comme un ordre de grandeur du rendement du Centre en matière de pénétration du marché. Même s'il est probable que les grandes organisations soient les plus susceptibles d'acheter des documents du CCHST sur une base régulière, les organisations plus modestes n'auront pas moins besoin de ces données (et seront prêtes à les acheter), et le nombre de clients du CCHST incluait les acheteurs internationaux, alors que notre base est constituée exclusivement d'organisations canadiennes.

[3] Les données de Statistique Canada utilisées pour cette comparaison ont été tirées de **Structure des industries canadiennes**, parution de décembre 2000, n° de catalogue 10C0021.

Figure III-8 Mesures indicatives des taux de pénétration du marché

	Segment du marché	Nombre de clients du CCHST	Nombre d'établisse-ments de 100 employés et plus	Indice de pénétration du CCHST*
110	Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures	337	629	54 %
120	Pétrole, gaz, mines, alimentaire, textile, bois, papier	235	2 447	10 %
130	Métaux, machinerie et autres industries	446	2 332	19 %
210	Transports et services publics	141	951	15 %
220	Commerces de gros et de détail, services financiers, autres	178	9 329	2 %
230	Consultants et services juridiques	247	1 276	19 %
240	Associations et mutuelles	87	310	28 %
310	Universités et collèges	253	248	102 %
320	Autres écoles et commissions scolaires	63	667	9 %
330	Bibliothèques publiques, musées et archives	12	80	15 %
410	Hôpitaux	98	620	16 %
420	Cliniques de santé, agences médicales, santé publique	32	488	7 %
430	Autres services de santé	266	1 281	21 %
510	Ministères et organismes fédéraux	148	211	70 %
520	Ministères et sociétés d'État - provinces et territoires	116	330	35 %
530	Services municipaux et régionaux	134	466	29 %
540	Services d'incendie et d'urgence	85	56	152 %
600	(Autres)	167		
TOTAL		**3 045**	**21 721**	**13 %**

(* Le nombre de clients du CCHST, en pourcentage des établissements canadiens de 100 employés et plus. Les clients internationaux – qui représentent environ le tiers de tous les détenteurs de compte – n'ont pas été exclus du nombre de clients, ce qui signifie que l'estimation du taux de pénétration est surévaluée. Dans certains cas – p. ex., segments d'industrie 310 et 540 – le CCHST a attiré un nombre important d'entreprises internationales ou canadiennes plus modestes, avec pour résultat des estimations du taux de pénétration dépassant 100 %.)

Les résultats de cette analyse indiquent que :

- Les efforts de pénétration du CCHST ont été les plus réussis sur les segments d'industrie suivants :
  - Services d'incendie et d'urgence (code d'industrie du CCHST : 540)
  - Universités et collèges (310)
  - Ministères et organismes fédéraux (510)
  - Produits chimiques et pharmaceutiques, peintures (110)
  - Ministères et sociétés d'État provinciales et territoriales (520).

  (Les estimations du taux de pénétration supérieur à 100 % pour les universités/collèges et les services d'incendie/d'urgence représentent, selon nous, les segments où des établissements plus modestes sont également des utilisateurs actifs de l'information de SST ou ceux sur lesquels le CCHST a été en mesure de se constituer une clientèle internationale relativement forte.)

- Toutefois, ces segments représentent une proportion relativement faible – 7 % – du nombre total des grandes entreprises au Canada.

- Le taux de pénétration du Centre est le plus faible sur :
  - Les segments de l'industrie où existe un nombre important d'organisations diversifiées (c.-à-d. qui englobent un nombre important et diversifiés de sous-segments), comme le commerce de gros et de détail, les services financiers et autres (code 220 du CCHST); le pétrole, le gaz, les mines, l'alimentaire, le textile, le bois, le papier (code 120); et les transports et services publics (210). Ces trois segments regroupaient un total de 12 700 établissements de grande taille et représentaient 59 % de tous les établissements de cette catégorie au Canada.
  - Les segments plus modestes et plus étroitement définis qui pourraient ne pas s'être vus attribuer le même degré de priorité par le CCHST, qui ont des besoins d'information de SST plus spécialisés ou sur lesquels l'information de SST pourrait ne pas avoir d'importance. Les segments de cette catégorie de rendement incluent : cliniques de santé, agences médicales, santé publique (code 420 du CCHST); écoles et commissions scolaires (code 320); et bibliothèques publiques, musées et archives (code 330).

E. STRUCTURE DE COÛTS ET TENDANCES

Du côté des dépenses, le CCHST a effectué des ajustements importants de ses niveaux de dotation et coûts connexes au début des années 1990 et il a dû maintenir un

contrôle serré des dépenses depuis. Les principales tendances en matière de dépenses, comme l'indique la figure III-9 ont été les suivantes :

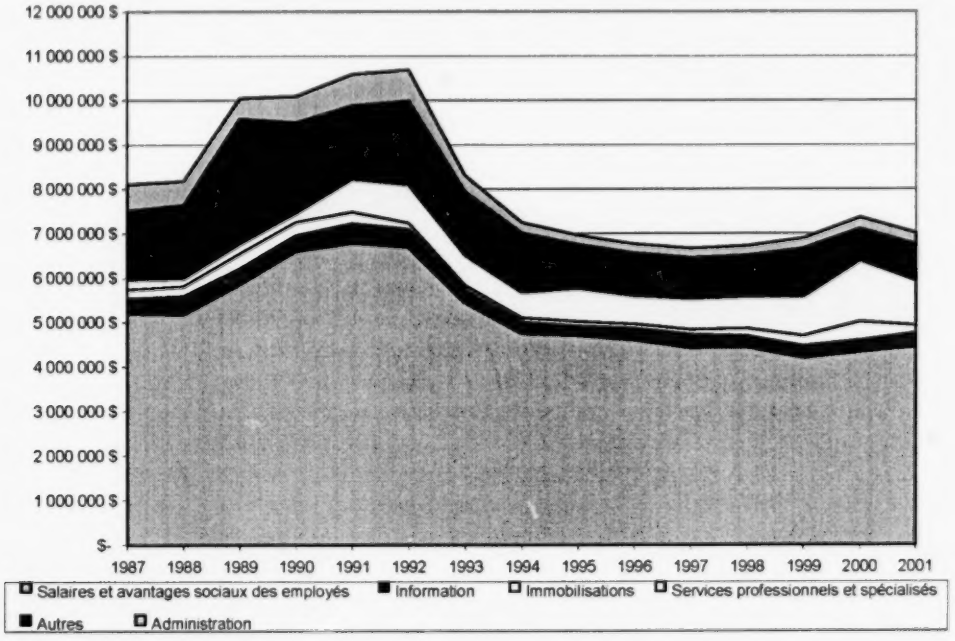
- Les dépenses totales ont atteint un sommet de 10,7 millions de dollars en 1991-1992 pour chuter ensuite au cours de chacune des cinq dernières années suivantes – à 6,7 millions de dollars – et pour demeurer ensuite dans la fourchette de 6,7 à 7,4 millions de dollars.

- Les réductions des niveaux de dotation ont constitué le principal moyen de s'ajuster à la réduction des niveaux de financement. Environ 50 % des effectifs ont été mis à pied et le CCHST a dû effectuer des paiements importants d'indemnités de congédiement en 1992-1993 et en 1993-1994, et à nouveau en 1998-1999.

- Les réductions historiques des niveaux de dotation et les augmentations récentes de l'activité de projet se sont traduites par des augmentations importantes des dépenses de services professionnels. Il y a dix ans (1991-1992), les services professionnels et spécialisés représentaient 8,4 % des dépenses totales; en 2000-2001, elles étaient passées à 14,2 %.

- Les dépenses d'administration ont diminué d'environ 700 000 $ à 265 000 $ - soit de 6 % du total des dépenses à 4 %.

Figure III-9 Tendances en matière de dépenses du CCHST



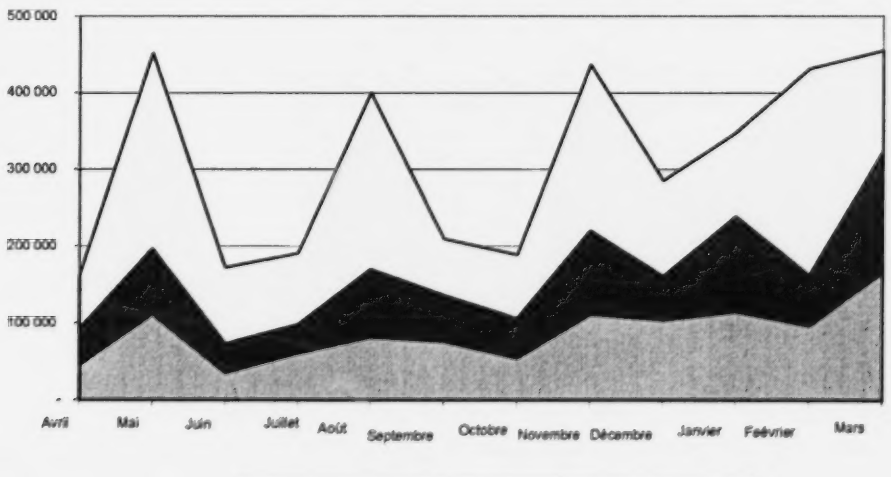
Source : États financiers du CCHST

F. RESTRICTIONS VISANT LE CCHST EN TANT QU'ORGANISME FIGURANT À L'ANNEXE II DE LA LGFP

En tant qu'organisme figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le CCHST est régi par un certain nombre de limites administratives qui balisent sa capacité de mettre à profit l'intégralité des avantages de ses activités de production de recettes, en comparaison d'organismes du secteur privé et de sociétés d'État. Ces limitations incluent :

- L'incapacité de financer ses activités par voie de fonds de roulement, et l'incidence des dispositions en matière de report, étant donné le cycle de recettes du Centre.
- En règle générale, le CCHST tire 28 % à 33 % de ses recettes à la fois de la vente de produits et d'autres revenus au cours du dernier trimestre de l'année financière, comme l'indique la figure III-10. Il en découle la possibilité que le CCHST perde des recettes en raison des dispositions limitées en matière de report auquel il est autorisé.

Figure III-10 Cycle saisonnier des recettes



Source : États financiers du CCHST préparés à l'interne

- Les mêmes dispositions en matière de report limitent également la capacité du Centre d'accumuler des fonds pour l'élaboration de produits dans l'éventualité où les recettes dépassent les frais de fonctionnement.

- Le volume des ventes réalisées au cours du dernier trimestre de l'année a également des répercussions sur la planification des activités et le fonds de roulement. Même lorsque la vente a eu lieu, la perception du paiement ne se fait que l'année suivante et aucune dépense ne peut être faite tant que les chiffres de vente finaux ne sont pas connus, avec pour résultat un report des dépenses (c.-à-d., pour éviter de perdre les fonds en raison de la disposition en matière de report).

- Le CCHST doit également faire face à des coûts ou des délais supplémentaires, en comparaison des entreprises privées et des sociétés d'État, en raison des exigences d'autres lois fédérales ou de politiques et processus à l'échelle du gouvernement. Par exemple, le Centre a connu des retards importants de la mise en place des dispositions commerciales consistant à facturer les ventes aux comptes AMEX des clients, il a dû offrir un service selon des normes plus élevées que celles qui pourraient être appliquées à la fourniture de services à la fois en français et en anglais.

G. ENJEUX ET DÉFIS EN PRÉSENCE

Les dix dernières années ont été difficiles pour le CCHST. Le Centre a dû réduire de manière importante ses ressources, alors que le niveau total du financement chutait, fonctionner avec des frais généraux très modestes pour la gestion et l'administration, accroître le montant du financement tiré de la vente de produits et services, et s'adapter à un contexte en évolution rapide sur le plan de la gestion et la distribution électroniques de l'information.

Pour l'avenir, l'organisation est confrontée à un certain nombre de défis importants :

- Les crédits publics ont diminué au point où ils ne constituent plus que de 38 % à 40 % du financement total du Centre. Une proportion importante de ce financement est « à risque », c'est-à-dire qu'il ne fait pas partie du crédit voté principal du Centre, mais provient des crédits supplémentaires, la continuité et la stabilité du financement ne pouvant donc être garanties. Les niveaux projetés du financement public à même le Budget des dépenses supplémentaires ne prévoient aucune disposition pour ce besoin de financement supplémentaire (de l'ordre de 0,6 million de dollars par année) et sont basés sur l'hypothèse que les recettes tirées du recouvrement des coûts augmenteront pour atteindre 5,84 millions de dollars par année.

- La dépendance à l'égard des recettes tirées du recouvrement des coûts a augmenté, celles-ci passant de 20 % du budget il y a dix ans à environ 60 % à l'heure actuelle. Les tendances récentes en matière de rendement semblent

indiquer que les niveaux des recettes ont atteint un plateau et pourraient, en fait, diminuer, à moins que le CCHST ne puisse moderniser ses produits existants et élaborer de nouveaux produits pour maintenir la valeur qu'il offre à ses utilisateurs.

- La combinaison des deux tendances qui précèdent semble indiquer que le CCHST est confronté à la fois à une stagnation et à une diminution des recettes tirées du recouvrement des coûts et, éventuellement, à une instabilité des fonds publics. Sans un niveau de financement plus fiable, combiné au niveau des ressources réel requis pour maintenir les activités, le CCHST continuera à fonctionner et gérer à court terme, en ayant pour priorité la survie.

- Le CCHST a enregistré un taux de pénétration relativement satisfaisant de ses produits payants, mais il pourrait accroître à la fois le nombre de ses clients et le nombre des produits vendus par client (c.-à-d. les recettes par client). Toutefois, le renforcement des efforts de marketing intensif visant la clientèle payante potentielle nécessitera des dépenses supplémentaires dans le marketing, les ventes et la fonction de soutien de la clientèle, ainsi que l'approvisionnement continu en produits et systèmes de soutien nouveaux et améliorés – domaines où des dépenses initiales devront être effectuées avant que des recettes supplémentaires ne puissent être perçues.

- La capacité du Centre de percevoir concrètement l'intégralité des produits de ses activités qui génèrent des recettes externes est relativement limitée par les exigences administratives imposées par la LGFP, particulièrement les limitations reliées à l'utilisation du fonds de roulement et à la capacité de report des recettes d'une année à l'autre. De plus, ces limitations réduisent la capacité du Centre d'accumuler des fonds pour des activités comme la recherche et la conception de nouveaux produits.

- Les organismes de niveau provincial ont accru la disponibilité d'information gratuite sur la SST sur leurs sites Internet.

- Le CCHST reçoit les paiements correspondant aux abonnements dès le début de l'année financière. La livraison du produit devient ensuite un passif pour l'année suivante, étant donné qu'il s'agit d'un produit en abonnement. Cela soulève un défi pour le Centre, du fait que des mises à jour et des améliorations continuelles des produits en abonnement sont nécessaires, pour maintenir les ventes et encourager les clients à renouveler leur abonnement.

IV RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

A. JUSTIFICATION ET PERTINENCE

1. Rôle du CCHST

L'évaluation de la justification des programmes et activités du CCHST est basée sur l'examen des activités actuelles à la lueur du mandat initial. Le CCHST vise à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le CCHST réalise une vaste gamme d'activités pour accomplir ses objectifs, soit entre autres :

- Fourniture de documents et de données techniques et d'information reliés à la sécurité à la communauté de la santé et de la sécurité. L'un des volets importants de cette activité consiste à améliorer la coordination de la diffusion de l'information sur la santé et la sécurité en milieu de travail.
- Promotion et évaluation des recherches sur les questions de santé et de sécurité.
- Fourniture d'expertise et de formation en matière de santé et de sécurité au travail.
- Participation à des réunions et des conférences à l'échelle du Canada.
- Autres activités compatibles avec le mandat de la promotion de la santé et de la sécurité en milieu de travail et de la santé physique et mentale des travailleurs canadiens.

Ces activités génèrent un flux d'information. De par sa nature même, la diffusion de l'information peut se faire à vaste échelle et être difficile à attribuer aux activités sources du CCHST. La fourniture d'information est à l'évidence une activité utile. Toutefois, quel que soit le type d'information, il est difficile de retracer les répercussions et les effets de la fourniture d'information en bout de ligne, et non seulement les renseignements en matière d'hygiène et de sécurité.

L'objectif fondamental du CCHST consiste à améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail. Les liens décrits ci-dessus supposent que le CCHST soit reconnu en tant que carrefour national de l'information sur la santé et la sécurité, ainsi qu'en tant que chef de file de la fourniture d'information sur la santé et la sécurité au travail (SST) à la communauté de la SST. Cette communauté inclut les travailleurs, leurs associations syndicales, les employeurs, les pouvoirs publics et les professionnels associés à la SST.

Dans le cadre de la présente étude, on a évalué dans quelle mesure le CCHST avait obtenu cette reconnaissance auprès des chefs de file de la communauté de SST. Il n'est pas possible de déterminer le nombre de blessures, maladies et décès évités directement grâce aux activités du CCHST. Nombre de facteurs influent sur ces variables et la détermination de l'influence individuelle du CCHST n'est pas possible. L'ampleur des améliorations des conditions des lieux de travail, attribuées par les utilisateurs à l'information diffusée par le CCHST, sert de mesure de l'influence du CCHST sur le plan de la santé et de la sécurité. Notre analyse, basée sur des entrevues et des sondages, a permis de constater que les effets prévus sur les conditions des milieux de travail se concrétisaient bien.

2. Avantages potentiels des activités du CCHST

Les activités et produits du CCHST sont composés d'information reliée à la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages susceptibles d'en découler consistent en l'amélioration des conditions du milieu de travail qui se traduit en bout de ligne par une diminution du nombre des maladies, des blessures et des décès. La réduction du temps perdu et l'amélioration de la productivité sont reliées à ces avantages. Il n'est pas possible d'établir le lien entre l'amélioration de la sécurité en milieu de travail et des produits ou activités précis du CCHST. Toutefois, dans la mesure où l'information du CCHST sert à promouvoir le changement du milieu de travail, les avantages sociaux et les augmentations de la productivité en bout de ligne peuvent être très élevés.

L'information produite par le CCHST est distribuée sous forme d'une série de produits que les utilisateurs achètent et de services qui sont mis à la disposition du public gratuitement. Quelle est l'« utilité » de ces produits et services? D'un point de vue économique, les produits payants doivent avoir pour les acheteurs au minimum la valeur de leur prix d'achat, sinon ceux-ci ne les achèteront pas. Toutefois, la valeur pour la société des produits payants est mesurée en fonction de la valeur de l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail qui peut leur être attribuée. La valeur pour la société peut dépasser largement la valeur privée (le montant payé pour le produit du CCHST) étant donné que l'information, une fois achetée, peut servir à produire des avantages sur le plan de la sécurité pour de nombreux travailleurs.

La valeur pour la société des activités et produits qui sont offerts gratuitement est également mesurée en fonction de la valeur de l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail qui peut leur être attribuée. Même si les utilisateurs ne paient aucun prix explicite, la valeur pour la société peut demeurer très élevée.

Une abondante documentation économique est consacrée aux avantages des politiques visant à améliorer la sécurité des lieux de travail. Ces avantages découlent de la réduction des risques de blessures, de maladies ou de décès. Il importe de souligner, toutefois, que les avantages des activités du CCHST en termes de réduction des risques comportent nombre de points de comparaison avec d'autres fonctions gouvernementales. C'est-à-dire qu'il existe de nombreuses analogies avec le problème de la détermination des avantages pour les Canadiens de la réduction des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail.

Il existe des risques associés à tous les aspects de la vie quotidienne. Nombre de programmes et de règlements du gouvernement influent sur les risques pour les Canadiens. Les programmes visant à former les contrôleurs du trafic aérien, à améliorer la santé du public et à réduire les problèmes environnementaux comme l'épuisement de la couche d'ozone, relèvent tous de cette catégorie. Tous les paliers des pouvoirs publics décident de la façon d'affecter des ressources limitées à des programmes et priorités conflictuels, dont un grand nombre soulèvent des risques de blessures ou de décès. Les avantages de la réduction des risques sont, en d'autres termes, toujours évalués même s'ils sont seulement implicites.

Le transport automobile fournit un exemple voisin de l'application de cette approche. Les voies de dépassement, les séparateurs de chaussée, le relèvement des courbes et nombre d'autres investissements dans la sécurité routière offrent la possibilité de réduire les accidents et les décès. Toutefois, la liste de ces investissements réducteurs de risques est longue et nombre d'autres domaines extérieurs à la sécurité routière réclament également les ressources limitées de la société pour réduire les risques.

Les décisions efficaces sur le plan de la sécurité nécessitent de l'information sur la façon d'investir à bon escient, compte tenu du choix des options concurrentes. Le désir de payer pour la réduction des risques constitue l'une des variables cruciales du processus de planification routière. De manière similaire, dans le cas de la santé et de la sécurité au travail, si nous envisageons la sécurité dans un contexte élargi, la variable de base est le désir de payer pour réduire les risques en milieu de travail. Plus ce désir de payer est élevé, en comparaison du coût de la production de résultats en matière d'hygiène et de sécurité, plus la société devrait choisir d'investir dans la sécurité.

Les résultats des études les plus récentes sur les risques en milieu de travail et la valeur des mesures de réduction de ces risques indiquent que les avantages de cette réduction sont beaucoup plus importants qu'on ne l'avait estimé à l'origine. Gunderson et Hyatt (2001) fournissent de nouvelles données canadiennes qui prouvent les avantages de la réduction des risques en milieu de travail. Leurs preuves indiquent que les avantages de la réduction des risques en milieu de travail sont plus de quatre fois plus élevés que les estimations précédentes. Leigh (2001) a fourni des résultats similaires pour les États-Unis. Plus précisément, les estimations de Gunderson et Hyatt semblent indiquer que les avantages pour la société de la réduction des risques qui mèneraient à un décès peuvent atteindre 13 millions de dollars, alors que les avantages de la réduction des risques qui mèneraient à une blessure non mortelle sont d'environ 20 000 $[4].

Les répercussions de ces études sur les politiques sont claires. Les décisions de financement actuelles d'organismes comme le CCHST, qui réduisent les risques en milieu de travail, ont été prises lorsque les avantages estimés de la réduction des risques étaient inférieurs aux estimations actuelles. Les nouvelles données prouvant l'augmentation des

[4] Gunderson, Morley et Douglas Hyatt (2001) « Workplace Risks and Wages: Canadian Evidence from Alternative Models », *Revue canadienne d'économique*, v. 34, n° 2, mai.

Leigh, J. Paul, James Cone et Robert Harrison (2001) « Costs of Occupational Injuries and Illnesses in California », *Preventive Medicine*, v. 32, n° 5, mai.

gains imputables à la réduction des risques semblent indiquer que la société devrait aujourd'hui consacrer plus de ressources à la réduction des risques en milieu de travail.

3. Blessures, décès et justification du programme

La justification originale du CCHST consistait à créer un centre national qui contribue aux réductions des blessures et des maladies professionnelles. Cette justification fondamentale demeure valide. Nombre de sources de données pourraient servir à justifier cette affirmation. Les données les plus fréquemment citées dans la documentation sur la santé et la sécurité au travail sont les données relatives aux accidents et aux décès en milieu de travail.

Les sources de données types font le lien entre les blessures et les décès au travail et le nombre de travailleurs employés (la population qui court des risques professionnels). Au Canada en 1998, la population active occupée comprenait 13,8 millions de personnes. Sur ce total, environ 375 000 ont subi une blessure entraînant une perte de temps de travail. Les décès au travail ont atteint le nombre de 798.

La figure IV-1 indique des données comparatives sur les blessures et décès professionnels pour 1998 (la dernière année pour laquelle DRHC a publié des données) et 1970. On a enregistré des réductions importantes des blessures et des décès en proportion du nombre de travailleurs, mais les chiffres demeurent élevés. Les réductions sont vraisemblablement le résultat d'une diversité de facteurs, dont l'évolution des technologies, l'amélioration de l'éducation des travailleurs et les initiatives de l'industrie, auxquelles s'ajoutent les politiques et programmes en matière d'hygiène et de sécurité au travail, ce qui inclut les activités du CCHST.

Figure IV-1 Blessures et décès au travail au Canada

Année	Employés (millions)	Blessures avec perte de temps	Décès	Blessures par million de travailleurs	Décès par million de travailleurs
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
1998	14,33	375 360	798	26 201	56

Source : Développement des ressources humaines Canada, Les accidents du travail au Canada (1993-1997), et leurs coûts, 1999, et *Analyse statistique : blessures et décès au travail, Canada, 1994-1998*, 2000.

Les réductions modestes et réalisables des risques peuvent générer des avantages importants pour la société. On peut avoir un point de vue global sur la justification du programme en ce qui a trait aux blessures et aux décès en combinant les données de la figure IV-1 aux données relatives à la valeur de la réduction des risques de décès et de blessures évoquée précédemment. À noter que ces valeurs étaient de 13 millions de dollars par décès et de 20 000 $ par blessure non mortelle. La combinaison de ces données aux données relatives aux décès et aux blessures réelles pour 1998 de la figure IV-1 génère une valeur monétaire de

pratiquement 18 milliards de dollars reliée à l'élimination des risques de l'ensemble de ces accidents. En d'autres termes, le coût pour la société canadienne des risques se traduisant par des blessures et des décès en 1998 était d'environ 18 milliards de dollars.

Cette analyse avait un lien direct avec la justification du CCHST. Dans l'hypothèse où les activités du CCHST se traduisent par une réduction de 1 % de ces risques, 3 750 blessures et huit décès auraient été évités. Les recherches citées précédemment indiquent que la société canadienne attribuerait une valeur de 179 millions de dollars à cette réduction.

4. Aspects économiques de la justification du programme

La justification économique du soutien gouvernemental des programmes et activités provient de deux sources, à savoir :

- Un critère de justesse ou d'équité, selon lequel des groupes particuliers de la société sont appuyés par les activités du programme.
- Un critère d'efficacité économique, selon lequel le programme est justifié parce que les processus du marché ne génèrent pas des résultats idéaux du point de vue de la société. C'est ce qu'on appelle généralement le critère d'« imperfection du marché ».

Le soutien accordé au CCHST est conforme à ces critères de justification du programme.

L'élaboration d'une justification officielle d'un programme comme le CCHST constitue la première étape du processus d'évaluation. En ce qui a trait la rentabilité économique, l'évaluation vise à identifier les imperfections du marché, puis à faire le lien entre les activités du programme et ces imperfections du marché. C'est-à-dire que pour que la justification soit pertinente, le programme doit réaliser des activités visant à corriger l'imperfection originale du marché. L'évaluation avait pour mandat de déterminer si les activités du programme telles qu'elles se déroulent actuellement peuvent être reliées de manière plausible aux imperfections du marché sous-jacentes qui fournissent la justification du programme. Dans le cas du CCHST, le présent chapitre met l'accent sur l'incapacité des marchés de fournir des volumes suffisants d'information reliée à la santé et à la sécurité au travail, en tant principale source de justification du programme. Ce type d'imperfection du marché est examiné dans le contexte de la documentation abondante en économie appliquée consacrée aux problèmes de l'information en tant que marchandise.

Dans un contexte commercial, les utilisateurs de l'information disposent de nombreux moyens pour éviter de payer l'intégralité de la valeur qu'ils tirent de son utilisation ou un montant équivalent à cette valeur. La différence entre le montant qu'un utilisateur de l'information serait prêt à payer et le prix qu'il paie concrètement est appelée retombée secondaire. Par exemple, un travailleur A pourra payer pour acquérir de l'information en matière de sécurité. Puis le travailleur B observe que le travailleur A fait son travail de

manière plus sécuritaire et suit l'exemple de A. Dans ce cas, les avantages pour B de l'utilisation de l'information payée par A constituent une retombée secondaire.

En ce qui concerne cet exemple, il est clair que l'information sur la sécurité (utilisée par A et B) est coûteuse à produire et à diffuser. Dans l'exemple qui précède, seul l'un des bénéficiaires de cette information contribue au coût de sa production. Dans ce contexte, de nombreux types d'information auront une valeur pour la société qui dépasse les coûts de leur production, et ne seront pas produits si les entreprises doivent récupérer l'intégralité des coûts correspondants. Telle est l'essence du problème de l'imperfection du marché dans le cas de l'information, tel qu'il s'applique CCHST.

Il existe une autre justification de programme connexe qui met l'accent sur le rôle de l'information à l'égard du respect des exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les lieux de travail sont complexes et diffèrents à de nombreux égards. Les gouvernements font appliquer les règlements en matière d'hygiène et de sécurité, mais l'inspection est coûteuse et même les inspecteurs les mieux formés ne seront pas en mesure d'appréhender les problèmes d'un lieu de travail donné aussi bien que les travailleurs de cet établissement. La fourniture d'un volume plus important d'information aux travailleurs constitue un mécanisme d'application rentable et optionnel pour les gouvernements dans le domaine de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité au travail.

Aussi, les activités du CCHST ont un lien direct avec son mandat et avec les sources de justification économiques et connexes du programme. Le CCHST fait la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Il joue un rôle de centre national de production et de diffusion de l'information en matière de sécurité utilisée par un grand nombre de travailleurs canadiens. Les liens de causalité entre les extrants et les retombées de programme et enfin les objectifs d'ensemble sont clairs et ils ont été confirmés par les résultats de la présente évaluation.

B. EXÉCUTION DU PROGRAMME

1. Ressources de programme

Les ressources dont dispose le CCHST sont décrites au chapitre III du présent rapport. Ces ressources appuient la gamme des activités et produits décrits ci-dessous. Nombre des ressources du CCHST appuient à la fois les produits qui sont vendus et les services offerts gratuitement aux Canadiens. Ces services reposent sur la base de renseignements et l'expertise du CCHST, dont une partie provient de la production même des produits vendus. En d'autres termes, il existe des coûts communs reliés aux produits payants et aux services gratuits. Les calculs présentés à d'autres endroits du présent rapport indiquent que certains des coûts de fourniture des services gratuits sont partagés par les produits payants. C'est-à-dire qu'en l'absence de produits payants, il serait plus coûteux de fournir les services gratuits que ce n'est le cas à l'heure actuelle. Selon les entrevues réalisées auprès des informateurs clés, on constate un soutien généralisé à la poursuite de la fourniture des

services gratuits; particulièrement l'information non technique communiquée aux travailleurs individuellement.

2. Activités et produits

Les activités et produits du CCHST peuvent être regroupés dans les catégories suivantes :

- Service de renseignements.
- Site Web et particulièrement Réponses SST.
- Produits d'information vendus par le CCHST.
- Autres activités, ce qui inclut l'élaboration de données, la formation, les études et les projets spéciaux.

a) Service de renseignements

Le service de renseignements répond aux questions de deux façons – par l'intermédiaire de son service Internet (Réponses SST), et via son service de renseignements en personne. ARC Applied Research Consultants a réalisé un sondage téléphonique auprès de 300 utilisateurs actuels du service de renseignements (ceux qui avaient utilisé le service au cours des 12 mois précédents)[5]. Sur les 300 répondants, 52 % avaient utilisé le service de renseignements plus d'une fois au cours des 12 derniers mois. Nous avons demandé aux répondants combien de membres de leur organisation accédaient à l'information fournie par le CCHST. Ces réponses indiquaient une utilisation notable : environ 9 % des répondants ont indiqué que plus de 100 personnes de leur organisation accédaient à l'information du CCHST.

L'information obtenue par les répondants du service de renseignements géré par le CCHST est destinée à un certain nombre d'utilisations, dont les plus fréquentes sont :

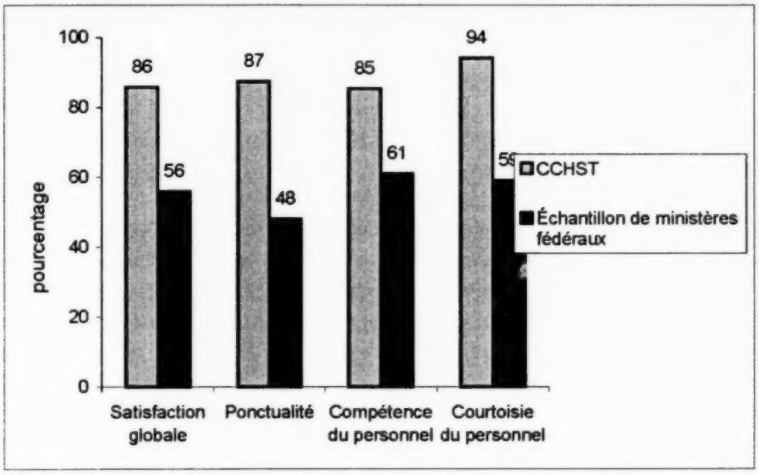
- Amélioration des programmes d'hygiène et de sécurité.
- Élaboration de meilleures pratiques.
- Conformité avec les règlements en matière d'hygiène et de sécurité au travail.
- Information à des fins d'éducation ou de formation.
- Utilisation personnelle ou information.

[5] Le questionnaire et les tableaux détaillés des résultats au sondage sur le service de renseignements figurent à l'annexe A du présent rapport.

Environ 75 % de l'utilisation qui est faite par les répondants de l'information du CCHST avait trait aux changements actuels ou futurs du lieu de travail qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité du lieu de travail.

Des indices de résultats clés comme la ponctualité, la compétence et la courtoisie du personnel ainsi que la satisfaction globale à l'égard du service constituent une série de mesures en fonction desquelles on peut mesurer la qualité du service. Les répondants ont donné une excellente note au service de renseignements du CCHST pour tous les indicateurs. La figure IV-2 résume les notes obtenues par le CCHST, en comparaison d'un échantillon de ministères fédéraux qui offrent un service de renseignements.

Figure IV-2 Degré de satisfaction à l'égard du service de renseignements du CCHST



Source : Données sur le CCHST tirées d'un sondage téléphonique réalisé par ARC.

Les résultats de la figure IV-2 indiquent des niveaux très élevés de satisfaction des utilisateurs. Pour réaliser une meilleure évaluation du degré de satisfaction des clients du CCHST, un modèle de référence était nécessaire. Le Conseil du Trésor et le Centre canadien de gestion ont élaboré un outil de mesures communes (OMC) destiné aux ministères et organismes fédéraux, pour évaluer le niveau de satisfaction de leur clientèle et pour comparer leurs résultats avec d'autres ministères et organismes qui fournissent des services similaires. Au moment de la rédaction du présent rapport, aucun résultat de ce type n'était disponible publiquement et d'autres références étaient donc recherchées.

Les références en matière de satisfaction de la clientèle utilisées à des fins de comparaison avec le degré de satisfaction à l'égard des produits et services du CCHST dans le cadre du présent rapport figurent dans *Citizens First 2000* (Erin Research).

Erin Research a demandé aux participants au sondage d'évaluer les services qu'ils avaient utilisés au cours de l'année passée sur une échelle en cinq points, 1 correspondant à

« très mauvais », 5 à « très bon » et 3 à « neutre ». Au total, 17 ministères et organismes fédéraux ont été évalués de cette façon, pour une note moyenne de 61. Selon *Citizens First 2000*, les fournisseurs de services doivent évaluer leur rendement en comparaison des autres fournisseurs de services similaires, plutôt qu'en fonction de totaux généraux. Pour ce faire, ARC a utilisé le service de renseignements de Santé Canada et les services de renseignements (en général), à des fins de comparaison; la note moyenne obtenue par ces deux services était de 56. Nous estimons que ces organismes fournissent un produit ou service similaire au CCHST, à savoir l'information. Ces données de référence ne sont disponibles que pour évaluer le niveau de satisfaction d'ensemble.

Parmi les autres indicateurs de rendement clés évalués dans l'OMC figurent la ponctualité, la compétence/le caractère averti du personnel et la courtoisie du service. Citizens First résume les résultats des notes accordées par 6 040 répondants et les notes cumulées obtenues par les services fédéraux, provinciaux et municipaux. Les comparaisons avec le CCHST doivent être examinées avec une certaine prudence, étant donné que différents types de services sont comparés. Toutefois, en l'absence d'autres références, elles servent à illustrer le niveau de satisfaction comparatif avec les produits et services du CCHST, sur le plan de la ponctualité, de la compétence et de la courtoisie du personnel.

b) Site Web

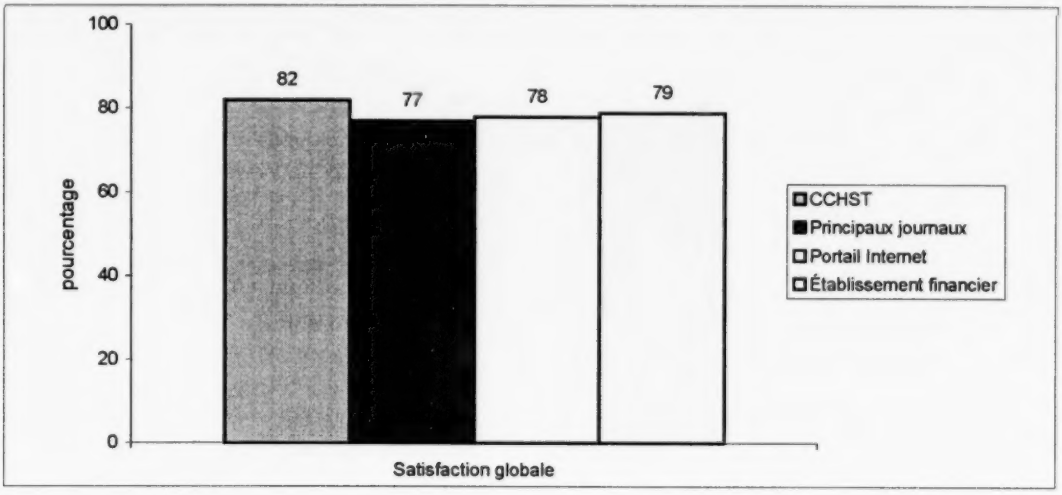
Le site Web du CCHST est extrêmement actif. Les données réunies par le CCHST indiquent qu'environ 59 000 demandes d'information ont été faites à Réponses SST entre le 1er avril et le 30 juin 2001. Les mesures du volume des consultations elles-mêmes ne révèlent pas les répercussions potentielles de l'utilisation du site Web. Notre sondage auprès des utilisateurs du site Web du CCHST, toutefois, donne une idée supplémentaire de ces répercussions potentielles[6]. Au cours de l'an dernier, les répondants au sondage ont effectué en moyenne 12 visites sur le site Web du CCHST. Le nombre moyen de personnes de chaque organisation interrogée qui utilisaient le produit fourni par le CCHST se situe entre 11 et 100.

Soixante-dix pour cent des répondants ont indiqué que l'utilisation de l'information du CCHST avait trait aux changements actuels et futurs du lieu de travail susceptibles d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Cela semble indiquer que l'information disponible sur le site Web du Centre est utilisée pour améliorer la santé et la sécurité au travail et ainsi, diminuer le nombre des blessures et des décès professionnels.

Le degré de satisfaction global à l'égard du site Web du CCHST chez les répondants au sondage sur le Web était de 82 %, 70 % d'entre eux évaluant le site Web comme « très bon » soit « bon » sur une échelle de cinq points. Ces résultats se comparent avantageusement à d'autres sites Web examinés, dont nous avons compilé les résultats à des fins de comparaison. La figure IV-3 fournit une comparaison avec les niveaux de satisfaction à l'égard des autres sites Web exploités par des entreprises d'envergure nationale.

[6] Les questions posées et les tableaux détaillés des résultats du sondage auprès des utilisateurs du Web figurent à l'annexe B du présent rapport.

Figure IV-3 Comparaison du taux de satisfaction à l'égard du site Web du CCHST avec d'autres organisations



Source : Les données sur le CCHST sont tirées d'un sondage sur le Web réalisé par ARC.

c) Produits

Le CCHST commercialise une vaste gamme de produits sous une diversité de formats. Les produits de base demeurent ceux qui sont distribués sur format CD-ROM. Le CCHST possède environ 3 000 clients actuels pour ces produits. Voici la description des principaux produits du CCHST :

- **Fiches techniques sur la sécurité des substances (base de données MSDS) :** Fournissent de l'information sur plus de 120 000 matières dangereuses utilisées au travail. La base de données MSDS sert à une diversité de fins, ce qui inclut la vérification de la conformité au Système canadien de l'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

- **CHEMINFO** est une source exhaustive de renseignements sur la santé et la sécurité au travail appliquée aux produits chimiques. Elle est produite par les spécialistes de la santé et de la sécurité au travail du CCHST. Les profils chimiques sont rédigés en langage non technique pour décrire les dangers potentiels en milieu de travail et les mesures de contrôle. Il fournit également aux utilisateurs un accès aux classifications internationales des risques, ce qui inclut le SIMDUT, OSHA et l'Union européenne.

- **CHEMPendium** est constitué d'un ensemble de ressources d'information sur les dangers chimiques dans le travail et l'environnement, qui couvre le transport des matières dangereuses, descriptions de la toxicité chimique; fiches techniques sur les dangers et l'utilisation sécuritaire des produits chimiques

industriels et des contaminants de l'environnement, et textes d'étiquetage phytosanitaire.

- **RTECS** – La base de données *Registry of Toxic Effects of Chemical Substances* (RTECS) du *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) fournit des informations toxicologiques avec des références sur plus de 140 000 substances chimiques.

- **HSTLINE avec NIOSHTIC** est une base de données bibliographiques combinée qui offre une couverture internationale exhaustive de documents sur la santé et la sécurité au travail. Elle renferme les résumés détaillés de plus de 200 000 articles, rapports et autres ouvrages publiés depuis plus de 100 ans. HSTLINE, compilée par le CCHST, prolonge et étend la couverture du NIOSHTIC. La couverture exhaustive des périodiques et rapports assure que les sources les plus récentes sont incluses.

- **Guides de santé et sécurité :** Vendus par le CCHST, ils couvrent une diversité de domaines comme les travailleurs des services alimentaires et la qualité d'air des locaux.

- **Législation *enviro*SST canadienne :** ces collections offrent les textes complets de toutes les lois canadiennes en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, ainsi que les lignes directrices et codes de pratiques. Ces collections incluent également les normes de l'Association canadienne de sécurité (ACS) et la législation des commissions des accidents du travail provinciales et territoriales.

- **INCHEM du PISC :** Information sur la sécurité du Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISC), qui regroupe une vaste diversité de renseignements produits par un certain nombre d'organismes internationaux dont l'objectif consiste à faciliter la gestion adéquate des produits chimiques.

- **HST Canada** est une collection de bases de données de publications en matière de SST. Elle est axée sur des renseignements uniques ou difficiles à trouver, comme les mesures du niveau sonore et les rapports d'enquête des coroners sur les décès au travail.

- **Intox du PISC :** Vise à fournir de l'information cruciale aux centres antipoison à l'échelle mondiale.

Dans le cadre de cette étude, ARC a réalisé un sondage par télécopieur auprès des clients actuels du CCHST qui achètent les produits qui précèdent[7]. Dans l'ensemble, 73 % des 250 organismes qui ont répondu à notre sondage achetaient des produits du CCHST

[7] Le questionnaire et les tableaux détaillés des résultats du sondage auprès des acheteurs figurent à l'annexe C du présent rapport.

depuis plus de trois ans. Quatre-vingt-onze pour cent des acheteurs de HSTLINE avec NIOSHTIC achetaient ces produits depuis plus de trois ans. La figure IV-4 résume ces résultats.

Figure IV-4 Période pendant laquelle l'achat des produits du CCHST a eu lieu

Produit	Pourcentage de clients qui achètent depuis plus de trois ans
MSDS+Cheminfo	74
CHEMPendium	67
RTECS	72
HSTLINE avec NIOSHTIC	91
HST Canada	76
Guides de santé et de sécurité	n/a
Législation *enviro*SST	69
INCHEM du PISC	60
INTOX du PISC	75
Tous les produits	73

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

Les acheteurs qui répondaient au sondage de l'ARC étaient invités à estimer la fréquence à laquelle ils utilisaient les produits. Dans l'ensemble, 35 % des répondants utilisaient le produit au moins une fois par semaine. Le produit le plus fréquemment utilisé par les acheteurs est INTOX du PISC, avec 20 % d'acheteurs déclarant une utilisation quotidienne. On trouvera des détails sur la fréquence d'utilisation des produits à la figure IV-5. À souligner qu'aucun de nos répondants n'a mentionné utiliser les guides de santé et de sécurité du CCHST sur une base hebdomadaire. Nous estimons que cela est dû à la nature du produit, dans la mesure où les guides servent de référence. Cinquante-trois pour cent des acheteurs des guides de santé et sécurité du CCHST ont déclaré les utiliser au moins une fois par mois.

Les données relatives au nombre d'années depuis lesquelles les acheteurs font l'acquisition de produits individuels du CCHST et la fréquence à laquelle les produits achetés sont utilisés reflètent le degré de pertinence et d'utilité des produits et, vraisemblablement, l'absence des produits de substitution.

Figure IV-5 Fréquence d'utilisation de l'information

Produit	Quotidien-nement (%)	Plus d'une fois par semaine (%)	Une fois par semaine (%)	Total (au moins une fois par semaine) (%)
MSDS+Cheminfo	2	14	11	27
CHEMPendium	9	25	19	53
RTECS	7	21	14	42
HSTLINE avec NIOSHTIC	0	25	10	35
HST Canada	0	23	23	46
Guides de santé et sécurité	0	0	0	0
Législation *enviro*SST	7	25	7	39
INCHEM du PISC	0	10	30	40
INTOX du PISC	20	0	0	20
Tous les produits	4	18	13	35

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

La nature de l'information produite par le CCHST est telle que la valeur pour une entreprise, et pour la société globalement, augmente parallèlement au nombre de personnes qui accèdent à cette information. Nous avons demandé aux acheteurs de produits du CCHST d'estimer le nombre de personnes de leur organisation qui utilisaient régulièrement l'information du CCHST. Les résultats du sondage sur cette question sont résumés à la figure IV-6 ci-dessous. Globalement, la plupart des répondants ont indiqué que l'information était utilisée par une personne sur dix au sein de leur organisation, et 4 % d'entre eux ont indiqué qu'elle était utilisée par plus de 1 000 personnes.

Figure IV-6 Nombre de personnes de l'organisation qui utilisent l'information du CCHST

Produit	1 à 10 (%)	11 à 100 (%)	101 à 1000 (%)	Plus de 1 000 (%)
MSDS+Cheminfo	56	26	15	3
CHEMPendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
HSTLINE avec NIOSHTIC	58	16	11	16
HST Canada	64	29	7	0
Guides de santé et sécurité	87	13	0	0
Législation *enviro*SST	69	28	3	0
INCHEM du PISC	90	10	0	0
INTOX du PISC	80	0	0	20

Tous les produits	67	21	9	4

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

La justification du CCHST révèle que le degré d'utilisation des produits et services du CCHST pour promouvoir des changements, à fois actuels et futurs, des lieux de travail, doit se refléter dans une amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail et donc une réduction du nombre des accidents et des blessures. Globalement, 56 % des acheteurs répondant au sondage ont indiqué que les produits du CCHST étaient utilisés pour promouvoir des changements se traduisant par des améliorations de la santé et de la sécurité des lieux de travail. Les acheteurs des guides santé et sécurité du CCHST étaient de loin les plus susceptibles, avec 92 %, de déclarer que les guides servaient à améliorer la santé et la sécurité. Ces données sont résumées au tableau IV-7.

Figure IV-7 Utilisation des produits pour promouvoir des changements du milieu de travail

Produit	Produits utilisés pour promouvoir des changements de la SST (%)
MSDS+Cheminfo	55
CHEMPendium	44
RTECS	48
HSTLINE avec NIOSHTIC	56
HST Canada	75
Guides de santé et sécurité	92
Législation *enviro*SST	68
INCHEM du PISC	40
INTOX du PISC	40
Tous les produits	56

Source : Sondage auprès des acheteurs du CCHST

Conformément aux résultats des autres sondages réalisés dans le cadre de cette évaluation, les répondants se sont dits extrêmement satisfaits des produits du CCHST. Les principaux résultats sont résumés à la figure ci-dessous et des résultats plus détaillés figurent à l'annexe C. Ces résultats, ainsi que le nombre d'années depuis lesquelles les acheteurs font l'acquisition de produits du CCHST, indiquent un taux de satisfaction globalement très élevé à l'égard de ces produits.

Figure IV-8 Degré de satisfaction à l'égard du produit – Satisfait (très ou relativement)

Produit	Utilité (pourcentage de clients très ou passablement satisfaits)	Clarté (pourcentage de clients très ou passablement satisfaits)	Validité scientifique (pourcentage de clients très ou passablement satisfaits)	Fiabilité de l'information (pourcentage de clients très ou passablement satisfaits)
MSDS+Cheminfo	86	94	88	90
CHEMPendium	75	85	83	90
RTECS	79	72	85	85
HSTLINE avec NIOSHTIC	94	90	89	94
HST Canada	77	77	80	85
Guides de santé et sécurité	87	93	75	93
Législation *enviro*SST	96	89	73	92
INCHEM du PISC	80	90	90	90
INTOX du PISC	40	80	80	80
Tous les produits	84	88	83	87

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

d) Témoignage d'anciens consommateurs de produits

Les anciens consommateurs peuvent souvent s'avérer une source importante de renseignements, particulièrement en mettant le doigt sur une insatisfaction à l'égard des produits, du point de vue du prix, du service ou de la qualité. L'un des volets de cette évaluation comportait des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon aléatoire d'anciens clients des produits et services d'information du CCHST. Au total, 50 entrevues ont été réalisées auprès de 30 répondants canadiens, 15 américains et cinq internationaux[8]. L'utilisation des produits du CCHST variait depuis les achats ponctuels jusqu'aux relations pluriannuelles. La durée moyenne de la familiarité avec les produits du CCHST ou de leur achat était de 3,5 années.

Les répondants ont été invités à préciser pour quelles raisons ils n'achetaient plus les produits en question. Leurs réponses peuvent être classées en deux grandes catégories :

[8] Le questionnaire et un sommaire des résultats du sondage téléphonique auprès des anciens clients figurent à l'annexe D du présent rapport.

- Ils avaient commandé le(s) document(s) pour un projet ou une fin précis, et l'objectif ayant été rempli; les documents n'étaient plus requis sur une base suivie. La plupart de ces répondants, lorsqu'on leur a posé la question, ont déclaré qu'ils seraient tout à fait prêts à acheter des produits supplémentaires du CCHST, si le besoin se faisait sentir dans l'avenir.

- Ils n'étaient pas informés que l'abonnement était échu ou prévoyaient (ou venaient de) se réabonner.

Seul un répondant a déclaré avoir trouvé un autre fournisseur qui était en mesure de fournir un produit similaire à un coût inférieur. Un faible nombre de répondants ont indiqué que la partie du produit dont ils avaient besoin à l'origine était désormais disponible sur Internet gratuitement ou à un coût minime. Dans certains cas, le site Web du CCHST était la source qu'ils déclaraient avoir annulé le besoin d'acheter l'article.

Les anciens abonnés ont signalé une utilisation intensive du service de renseignements du CCHST. Environ la moitié des répondants canadiens ont indiqué qu'ils avaient utilisé le service au moins une fois.

De manière similaire, nombre d'anciens abonnés ont déclaré qu'ils utilisaient le site Web du CCHST. Environ 75 % des répondants canadiens ont déclaré utiliser le site. Les répondants américains et internationaux ont également déclaré utiliser le site Web du CCHST, à raison de 75 % pour les Américains et 80 % pour les internationaux.

Enfin, les répondants ont été invités à faire part de leur degré de satisfaction à l'égard des produits du CCHST qu'ils avaient achetés. Leurs réponses étaient essentiellement positives, lorsqu'ils parlaient des produits du Centre et de la façon dont ils ont été servis par le personnel du CCHST. Les répondants se sont dits satisfaits de la qualité des produits et de la rapidité de leur livraison. Ils ont estimé que le personnel du CCHST était courtois et professionnel.

e) Entrevues avec les informateurs clés

Des entrevues ont été réalisées auprès de 51 informateurs clés représentant un éventail d'intervenants du CCHST, ce qui inclut les entreprises, les organisations syndicales et les organisations gouvernementales et non gouvernementales[9]. Les informateurs clés incluaient à la fois des organisations nationales et internationales. La majorité des personnes interrogées, soit 85 %, étaient des utilisateurs directs des produits et services du CCHST.

Les répondants ont été invités à préciser quels produits ou services leur organisation avait utilisés dans le passé. Dans de nombreux cas, les personnes interrogées n'étaient pas en mesure de se souvenir du nom du produit ou du service ou de tous les produits achetés par leur organisation. D'après les réponses fournies par les personnes interrogées, les organisations syndicales sont les utilisateurs les plus fréquents des services gratuits (service

[9] Le protocole d'entrevue, une liste des informateurs clés et un sommaire des résultats des entrevues par téléphone auprès des informateurs clés figurent à l'annexe E.

de renseignements du CCHST et site Web du CCHST). Les organismes non gouvernementaux (commissions des accidents du travail, organisations internationales et organisations nationales de la santé et de la sécurité) utilisent généralement un vaste éventail de produits et services du CCHST. Un certain nombre de ces organisations ont eu des relations de travail étroites avec le CCHST.

L'utilisation des produits et services du CCHST la plus fréquemment mentionnée était la référence et les recherches des employés. Parmi les autres utilisations fréquemment mentionnées figuraient la vérification de la conformité aux règlements en matière de SST et la réponse aux demandes de renseignements techniques des employés, de leurs membres ou du public. Cela indique le partage à grande échelle de l'information achetée ou reçue du CCHST.

Globalement, les personnes interrogées ont indiqué que l'utilisation des produits et services du CCHST par leur organisation avait eu tendance à augmenter au cours des dernières années. Les raisons évoquées incluaient :

- Disponibilité de l'information du CCHST sur l'intranet de l'organisation.
- Tendance, selon les répondants, des individus à être plus conscients du besoin d'information que dans le passé. La méthode utilisée par le CCHST pour livrer l'information facilite l'accès rapide à de l'information de qualité.
- L'utilisation des services contractuels du CCHST s'est traduite par une augmentation de l'utilisation des produits ou services du CCHST par l'organisation.

Toutefois, un faible nombre de répondants ont souligné que leur organisation avait réduit son utilisation des produits ou services du CCHST au cours des dernières années, en raison de la disponibilité accrue d'information gratuite sur Internet.

La question de la facturation des produits et services est importante pour le CCHST, en raison de la nature de l'information et de la nature de l'organisation. Nous avons demandé aux répondants de se prononcer sur la politique de facturation de frais pour les produits et services du CCHST. Douze répondants ont déclaré que la facturation de frais en échange de l'information devait être considérée du point de vue des différents groupes concernés. Ces répondants ont souligné que la capacité de payer et le niveau de l'information requise différaient entre les employés, les syndicats et les différentes tailles d'entreprises. Il en est découlé les suggestions suivantes pour déterminer quelle information devrait être fournie gratuitement et quelle information devrait être payante.

- Facturation d'un prix arbitraire basé sur la taille de l'organisation et ses capacités de payer. Certains des répondants ont souligné que certains travailleurs ne seraient pas en mesure de payer le coût de l'information du CCHST si elle était payante.
- Distinction entre l'information de base et l'information de nature plus technique. Selon cette façon de voir, l'information de base sur la santé et la

sécurité devrait être mise à la disposition de tous ceux qui le souhaitent gratuitement. Ceux qui veulent accéder à l'information plus technique et spécialisée devraient payer.

Globalement, les répondants estimaient que les produits ou services du CCHST achetés par leur organisation comblaient leurs besoins. La majorité estimait que les produits ou services du CCHST répondaient à des besoins qui ne pouvaient être comblés par d'autres sources d'information. Dans un petit nombre de cas, d'autres sources d'information étaient utilisées, mais le CCHST était considéré comme la principale source d'information sur la SST. D'autres répondants ont souligné que leurs besoins d'information pouvaient être comblés par d'autres sources, Internet étant l'option la plus fréquemment mentionnée.

En règle générale, les personnes interrogées estimaient que le CCHST était bien connu au Canada et à l'échelle internationale. Selon certains, le CCHST (le Centre) est mieux connu en Ontario que dans le reste du Canada en raison de sa situation géographique. Au nombre des suggestions pour améliorer la visibilité du CCHST, citons : bureaux satellites en régions à l'extérieur de l'Ontario; renforcement des partenariats avec les commissions des accidents du travail (CAT) et partenariats avec les universités qui assurent une formation en SST. Selon les personnes interrogées, le CCHST est surtout réputé pour ses CD et bases de données, autant à l'échelle internationale qu'au Canada.

L'un des grands volets du mandat du CCHST consiste à faciliter les partenariats en matière de SST entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics. La majorité des répondants estiment que le Centre a enregistré certains résultats sur ce plan. Nombre d'entre eux ont souligné qu'on pourrait en faire plus, mais que le Centre avait fait tout ce qu'on pouvait raisonnablement attendre de sa part, étant donné les contraintes budgétaires dont il fait l'objet.

La fourniture de services gratuits est appuyée par une majorité écrasante d'informateurs clés. Les représentants des syndicats de travailleurs prennent le sujet particulièrement à cœur. Ils estiment que les travailleurs doivent avoir accès à une source crédible d'information qui sera gratuite. Selon les répondants, la facturation de frais pour les services actuellement offerts gratuitement se traduirait par l'accès d'un nombre beaucoup plus faible de travailleurs à l'information dont ils ont besoin pour se protéger.

Le sentiment général chez les personnes interrogées était que l'information de base, particulièrement l'information qui s'adresse aux travailleurs individuels, devrait continuer à être offerte gratuitement par le CCHST. Il est entendu par les répondants que le CCHST ne peut fournir toute l'information gratuitement et que les services gratuits doivent être payés soit par voie de hausse du financement gouvernemental soit par voie d'augmentation des recettes tirées des ventes.

Environ le quart des personnes interrogées estimaient que l'augmentation des frais correspondant aux produits qui sont déjà payants aurait une incidence limitée voire nulle. En général, ces répondants estiment que tant que les prix des produits du CCHST demeurent compétitifs, le Centre n'enregistrera aucune perte de marché Les représentants des syndicats étaient globalement beaucoup moins optimistes. Ils prédisaient que l'augmentation des prix

se traduirait par une baisse des achats de produits du CCHST. Globalement, d'après les entrevues, il existe des indices que la capacité de payer a une influence sur la perception qu'ont les organisations de l'incidence potentielle d'une augmentation des prix. Les organisations de plus grande envergure sont plus en mesure d'absorber les augmentations de prix.

La majorité des personnes interrogées se sont dites convaincues que le CCHST a contribué à l'amélioration de la sécurité des lieux de travail au Canada, même si aucune n'était en mesure de fournir des preuves quantitatives à l'appui. Le sentiment général des personnes interrogées était que la disponibilité de l'information et la perception que l'information fournie par le CCHST est impartiale devaient se traduire par une diminution du nombre des accidents et des blessures.

C. RÉPERCUSSIONS ET EFFETS

Les liens logiques entre les programmes et les activités du CCHST et l'amélioration des conditions de milieu de travail sont clairs. Le CCHST collige et diffuse de l'information sur la santé et la sécurité. Une partie de ces renseignements s'adresse aux travailleurs qui font face à un problème lié au milieu de travail et cherchent de l'information auprès du service de renseignements ou sur le site Web. Les résultats de la présente évaluation confirment que nombre de travailleurs individuels utilisent le CCHST pour accéder à une aide sur un problème de santé ou de sécurité précis lié au milieu de travail. On constate un appui solide à la poursuite de ce service gratuit. Les produits d'information du CCHST qui sont vendus ont également une application directe dans le milieu de travail. Les résultats de notre sondage indiquent une utilisation fréquente de ces produits par nombre de représentants des organisations qui les achètent. L'éventail complet des travailleurs-partenaires du milieu de travail, leurs syndicats, les employeurs et les gouvernements utilisent les produits d'information du CCHST pour promouvoir la santé et la sécurité au travail.

Nous basons notre affirmation relative à l'utilisation généralisée de l'information du CCHST sur diverses sources d'information probante réunie durant l'évaluation. Ces preuves incluent les données du sondage auprès de la clientèle, des utilisateurs du service de renseignements, des utilisateurs du site Web et des informateurs clés. L'information tirée de ces sources révèle systématiquement une utilisation généralisée de l'information du CCHST sur la santé et la sécurité.

Il n'est pas possible de cumuler l'ensemble des sources indépendantes de données relatives à l'utilisation des produits et services du CCHST, étant donné que nous ignorons combien de demandeurs d'information ou d'utilisateurs du site Web sont employés par les organisations qui achètent les produits du CCHST. On risquerait un double comptage en les incluant à nouveau comme utilisateurs d'autres services. Toutefois, le service de renseignements traite environ 15 000 demandes de renseignements par année, alors que le site Web en traite environ 1,5 million. Même si ces données ne peuvent être reliées aux données sur les accidents ou les maladies, l'utilisation généralisée et fréquente de

l'information du CCHST semble indiquer que les répercussions sur les lieux de travail sont importantes.

Les entrevues réalisées auprès des informateurs clés confirment les données des sondages, qui semblent indiquer des répercussions importantes du CCHST sur les lieux de travail Les entrevues ont été réalisées auprès de 51 informateurs clés provenant d'un éventail d'organisations représentant le secteur privé, les syndicats, les pouvoirs publics et les organismes non gouvernementaux. Les informateurs clés ont été choisis en fonction de leur participation à la communauté de la SST à l'échelle internationale et au Canada. Plus de 40 % des personnes interrogées font une promotion active de l'utilisation des produits et services du CCHST tant au sein de leur organisation qu'à l'extérieur. Environ 85 % des organisations des informateurs clés utilisent les produits et services du CCHST, dans la plupart des cas plus d'un produit ou service.

Dans l'hypothèse idéale, l'analyse de l'incidence du programme relierait celui-ci sur un plan logique aux résultats réels. La complexité du processus qui mène à des maladies ou des accidents professionnels signifie que cela est impossible. Ni le CCHST ni aucune autre organisation qui fournit de l'information nécessaire à la promotion de la santé et de la sécurité au travail n'est en mesure d'évaluer ce lien logique.

Nous savons que l'utilisation de renseignements adéquats sur les pratiques sécuritaires en milieu de travail réduira les risques. La présente évaluation a produit des données substantielles sur l'utilisation des données du CCHST. Son utilisation généralisée fait peu de doute raisonnable. Toutefois, selon nous, tout tentative d'établir un lien direct entre les sources d'information et des réductions précises des accidents et des maladies professionnels ne serait pas crédible.

D. RENTABILITÉ ET AUTRES OPTIONS DE PROGRAMME

Du point de vue de ses clients, les produits vendus par le CCHST représentent une valeur intéressante compte tenu de leur prix et ils peuvent être qualifiés d'investissements rentables. Les économies de coûts en temps pour les spécialistes de la santé et de la sécurité qui devraient sinon accéder à l'information par d'autres moyens semblent importantes. Selon les informateurs clés, les coûts des produits du CCHST se comparent favorablement à ceux des produits concurrents. Certains informateurs clés ont souligné que même si de l'information similaire pouvait être obtenue auprès d'autres sources comme Internet, souvent gratuitement, le coût en terme de temps requis pour chercher cette information fait des renseignements du CCHST l'option la moins coûteuse.

Comme la plupart des autres fournisseurs d'information, le CCHST assume des coûts fixes importants reliés à l'élaboration et à la gestion des bases de données. Ces coûts fixes sont nécessaires à la production et à l'actualisation de l'information qui est vendue sous forme de produits du CCHST, et à la fourniture d'une base d'information pour le service de renseignements et les services du site Web qui sont offerts gratuitement. Une fois de plus, comme c'est généralement le cas avec l'information, les coûts fixes élevés de la production

de l'information contrastent avec le coût marginal relativement faible de la distribution de cette information.

Du point de vue du secteur public, l'interrogation suivante sur le plan de la rentabilité correspond à la mesure dans laquelle le CCHST constitue une utilisation rentable de l'argent des contribuables qui y est consacré. Il est difficile de fournir une réponse claire à cette question, car cette vision de la rentabilité nécessite de l'information sur la valeur de l'ensemble des services assurés par le CCHST. La présente évaluation indique que la valeur de ces services est élevée. Il existe de nombreux utilisateurs de vastes quantités d'information sur la santé et la sécurité au travail produites et diffusées par le CCHST. Selon notre évaluation, le CCHST produit de très larges volumes d'information utile en échange de dépenses publiques relativement modestes. Toutefois, le problème de l'attribution examiné précédemment signifie qu'on ne peut exprimer la rentabilité en terme d'optimisation des ressources. C'est-à-dire que nous ne connaissons que les dépenses consacrées au CCHST, et non la valeur de ses services en terme monétaire. Ce point sera approfondi dans la section qui suit.

E. QUESTIONS SOULEVÉES PAR L'ÉVALUATION

1. Avantages sociaux du CCHST

Le CCHST fournit de l'information qui fait la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages en sont l'amélioration des conditions des lieux de travail qui se traduisent en bout de ligne par une diminution du nombre des maladies, des blessures et des décès. La réduction du temps perdu et l'amélioration de la productivité sont reliées à ces avantages. Dans la mesure où l'information du CCHST est utilisée pour promouvoir le changement du lieu de travail, les avantages sociaux peuvent être très élevés en bout de ligne. Les calculs indiqués précédemment dans ce chapitre révèlent qu'une réduction de 1 % des blessures et décès professionnels génèrerait des avantages d'environ 180 millions de dollars par année en terme de réduction des risques.

2. Information payante sur la santé et la sécurité

L'information est précieuse et, de ce fait, des gens sont prêts à payer pour l'obtenir. Toutefois, en tant que « marchandise », l'information diffère des autres produits sous deux angles importants. La documentation économique habituelle souligne que l'information possède les caractéristiques d'un bien collectif. Les économistes définissent un bien collectif comme un bien qui possède les deux caractéristiques suivantes :

- L'information, en tant que bien public, est non concurrentielle, c'est-à-dire que nombre d'utilisateurs peuvent partager la même information ou en bénéficier.
- Une fois l'information révélée, il est très coûteux d'exclure ceux qui ne paient pas, qu'on appelle fréquemment « resquilleurs ».

La consommation des marchandises types est concurrente, ce qui signifie que la consommation d'une personne réduit le montant qui est disponible pour les autres. L'information, par contre, est non concurrente, ce qui signifie que ma consommation (utilisation de l'information) n'influe pas sur la capacité des autres de l'utiliser. Une fois produit, un produit d'information précis peut profiter à de nombreux consommateurs. Ce principe a été largement appliqué aux produits d'information[10].

Dans le cas des marchandises courantes, les coûts d'exclusion de ceux qui ne paient pas sont faibles. Ceux qui ne paient pas ne sont pas en mesure de consommer. Une fois que l'information est révélée, il est difficile de contrôler son utilisation, c'est-à-dire qu'autant ceux qui paient que ceux qui ne paient pas peuvent tirer profit de sa fourniture. Ceux qui ne paient pas sont qualifiés de « resquilleurs » dans la documentation économique.

Dans le cas de l'information qui est déjà produite, l'utilisation par les resquilleurs génère des avantages sociaux. Le coût marginal de l'utilisation supplémentaire de l'information existante est nul, de sorte que l'autorisation d'utilisateurs supplémentaire à un prix nul est rentable. Toutefois, de nouveaux avantages découlent de la nouvelle information, qui est coûteuse à produire. Un prix nul de l'information existante signifie que les marchés ne sont nullement incités à produire des nouvelles données. Même s'il est efficace de distribuer l'information existante à un prix nul, cela a pour conséquence à long terme de réduire l'offre de nouvelles données.

Étant donné cette divergence entre la rentabilité de la distribution d'information existante à un prix nul et la rentabilité de la production d'information nouvelle (où un prix positif est requis pour couvrir les coûts), quelles sont les options politiques possibles pour la production d'information? Nombre de types d'information sont produits par le marché sur une base régulière, ce qui constitue donc à l'évidence une option. Toutefois, les paragraphes qui précèdent indiquent que la fourniture par le marché n'est viable financièrement que si les fournisseurs peuvent résoudre le problème des resquilleurs. C'est-à-dire qu'ils doivent mettre au point des mécanismes d'exclusion de ceux qui ne paient pas. La limitation du nombre de copies ou l'installation d'un disque informatique en constituent des exemples.

L'autre option consiste à organiser la fourniture publique de ce type d'information, les coûts de production étant payés à même les recettes fiscales, ce qui permet la distribution de l'information sans frais pour l'utilisateur. Des combinaisons de ces deux options peuvent également être utilisées et le sont, en fait, dans de nombreuses circonstances. On applique rarement une vision purement commerciale de la fourniture d'information, étant donné que la plupart des fournisseurs éprouvent des difficultés avec le problème des resquilleurs et, lorsque ce n'est pas le cas, la possibilité que leurs politiques de tarification entraînent une sous-utilisation de l'information disponible soulève des préoccupations.

Notre examen situe le rôle du CCHST en matière de fourniture d'information, dans le contexte des analyses économiques types des biens publics. Le soutien gouvernemental aux activités reliées à l'information possède un certain nombre de justifications, mais la

[10] Voir, par exemple, Bruce Kingma (1996) *The Economics of Information: A Guide to Economic and Cost-Benefit Analysis for Information Professionals.* Colorado: Libraries Unlimited.

composante biens publics est la justification de base et celle qui s'applique au Centre. D'autres exemples incluent le soutien gouvernemental à la R et D, qui peut également être qualifiée de production d'information. Les avantages de la R et D s'étendent au-delà des entreprises qui en acquittent le coût, de sorte que les marchés sous-investissent dans sa production. De manière similaire, l'information sur la santé et la sécurité possède des avantages qui peuvent s'étendre bien au-delà de leur utilisation initiale, d'où une justification correspondante du soutien gouvernemental.

Cet élément de justification du soutien public au CCHST est solide. L'information fournie par le CCHST est un bien public. Nombre d'utilisateurs peuvent tirer profit de cette information une fois qu'elle est produite. Cela signifie que les avantages sociaux de l'information peuvent être élevés en comparaison de son coût de production. L'examen de la dimension bien public qui précède met l'accent sur le défaut des marchés de fournir les volumes d'information qui sont souhaitables socialement. Il existe de nombreux contextes commerciaux dans lesquels la disponibilité de l'information peut ne pas être suffisante (en comparaison du résultat souhaitable socialement). Dans un texte économique faisant autorité, Boadway et Wildasin fournissent un exemple relié à la sécurité des produits de consommation. Ils soulignent :

> Les consommateurs pourraient ne pas connaître les répercussions des divers produits sur leur santé et leur sécurité, pas plus qu'ils ne possèdent toute l'information concernant les mérites relatifs des divers produits de consommation concurrents [...] La fourniture de l'information a les caractéristiques d'un bien public, particulièrement le bien de consommation conjointe (non concurrente). Aussi, l'information sur la sécurité des produits et les dangers pour la santé est souvent communiquée au public (par exemple, la *U.S. Food and Drug Administration*)[11].

Cet exemple tiré de la documentation renvoie à la sécurité des produits de consommation achetés sur le marché. La question de l'information s'applique tout autant aux travailleurs sur le marché du travail, et la même justification s'applique à la fourniture d'information par le gouvernement.

Dans le contexte de politique actuel auquel fait face le CCHST, cette notion de bien public s'interprète comme la mesure dans laquelle les coûts des produits d'information du CCHST sont récupérés et la mesure dans laquelle les produits sont offerts gratuitement aux utilisateurs grâce au soutien du gouvernement.

La documentation économique propose que la plupart des produits d'information soient des biens publics. La mesure dans laquelle ils le sont peut varier de manière notable et les changements de la technologie peuvent influer sur les coûts de l'exclusion des resquilleurs et, de ce fait, changer la mesure dans laquelle l'information est publique. (Les technologies de copiage ont rendu la situation plus facile pour les resquilleurs, pour de nombreux types d'information.) Nombre de produits d'information demeurent fournis par les mécanismes du marché dans le cadre desquels les utilisateurs paient. Les biens purement

[11] Boadway et Wildasin (1984), *Public Sector Economics*. p. 65-66.

publics doivent généralement être fournis par le gouvernement, mais dans le cas des marchandises dont le caractère public est variable, nombre de combinaisons de paiement et de fourniture gratuite existeront.

La documentation décrite précédemment concorde bien avec les deux scénarios généraux associés aux activités actuelles du CCHST. Les bases de données et les produits d'information intégrés utilisés sur une base suivie par les professionnels de la SST sont sujets à un recouvrement des coûts. Les demandes d'information intermittentes et extrêmement variables de la part d'une grande diversité de personnes et pour lesquelles l'information peut avoir des conséquences positives (avantages) pour un nombre important de collègues, sont satisfaites sans frais pour les utilisateurs. Conformément à cette division, le service de renseignements et le volet Réponses SST du site Web possèdent de fortes caractéristiques de bien public. Les extrants sont utiles, d'autres ne sont pas susceptibles de les produire et les efforts de facturation de ces services ne seraient pas rentables.

Les produits qui sont vendus par le CCHST possèdent certaines caractéristiques de bien public, mais la facturation des utilisateurs est faisable. La justification du soutien gouvernemental aux activités de base du CCHST est que les extrants sont utiles pour la société (les extrants génèrent des avantages sociaux importants), qu'ils ne peuvent être appuyés sans que le gouvernement ne couvre leurs coûts, et qu'aucune autre organisation n'est susceptible de fournir ces extrants si le CCHST ne le fait pas.

Dans le cadre d'une étude récente de l'expérience de recouvrement des coûts en Australie, la *Productivity Commission (2000)* souligne que les pratiques de recouvrement des coûts varient sensiblement en Australie et que les organismes de réglementation sont beaucoup plus susceptibles de couvrir leurs coûts que les agences d'information. Le rapport souligne que :

> En règle générale, les agences d'information font la distinction entre les services de base, qui sont essentiellement financés par voie de crédits généraux, et les services non essentiels, qui peuvent faire l'objet d'un recouvrement des coûts.

La *Productivity Commission* fait remarquer par la suite que :

> [...] pour les motifs de bien public soulignés précédemment, les services de base, qui incluent tout le temps la plupart des tâches de collecte et de compilation des données primaires, devraient être financés essentiellement à même des crédits budgétaires[12].

La politique du Conseil du Trésor du Canada à l'égard des procédures et des exigences de recouvrement des coûts s'applique largement aux organismes de réglementation. Ces organismes sont fréquemment en présence d'un marché captif (approbations des médicaments, par exemple). La justification du recouvrement des coûts des activités de réglementation est claire. Les entreprises qui fabriquent des produits qui nécessitent une approbation réglementaire et les consommateurs qui utilisent ces produits

[12] Productivity Commission, *Cost Recovery: Draft Report*. AusInfo, Canberra, 2001, 2001 Chapitre 2, p. xxxii et p. 2

doivent payer pour les services de garantie de qualité et de sécurité du gouvernement. En l'absence de ces services, les consommateurs ne souhaiteraient pas moins disposer d'une assurance qualité, de sorte qu'un organisme d'essais privé constituerait l'option vraisemblable. Les entreprises et leurs clients paieraient le coût de ces vérifications, comme ils le font lorsque le gouvernement assure les mêmes services.

Les services d'information, par contre, ne sont pas fournis sur une base obligatoire à un marché captif. C'est essentiellement pour ce motif que nous soutenons que les éléments restrictifs de la politique du Conseil du Trésor sur la facturation (recouvrement des coûts) ne s'appliquent pas au CCHST. À noter que cela suppose que la politique du SCT, en général, ne restreint pas la facturation de coûts par le CCHST, mais parallèlement, cela ne suppose pas que les frais de recouvrement des coûts doivent recouvrir l'intégralité de ceux-ci.

V RESPECT DE LA POLITIQUE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL EN MATIÈRE DE RECOUVREMENT DES COÛTS

Le présent chapitre de notre rapport résume les constatations de notre examen des pratiques du CCHST en matière de recouvrement des coûts. Les sections qui suivent examinent brièvement le contexte du recouvrement des coûts, le degré de respect de la politique fédérale en la matière et les grandes conclusions.

Les constatations présentées s'appuient sur les aspects suivants de notre travail dans le cadre de ce projet :

- Entrevues auprès des gestionnaires du CCHST.
- Résultats des sondages d'évaluation et des entrevues auprès des informateurs clés.
- Résultats de 14 entrevues supplémentaires consacrées à l'étude de la tarification et du degré de consentement à payer des clients du CCHST.
- Entrevues auprès des gestionnaires de deux organismes fédéraux analogues (Statistique Canada et l'Institut canadien de l'informatique scientifique et technique (ICIST) au CNRC).
- Entrevues auprès des groupes de programme et de recouvrement des coûts du Secrétariat du Conseil du Trésor.

A. CONTEXTE

La *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* ne définit pas de manière explicite les pouvoirs du CCHST de fixer des droits et de percevoir des recettes, autres que ceux qui sont prévus au paragraphe 6-1(g) – *de dépenser, pour l'application de la présente Loi, les crédits affectés par le Parlement à ses travaux ou les sommes reçues dans le cadre de ses activités.* Le Centre a introduit le recouvrement des coûts en 1987 pour couvrir les frais généraux reliés à la production des CD. En 1989, le Conseil du Trésor donnait l'ordre au CCHST d'assurer le recouvrement de la totalité de ses coûts. Entre 1989 et 1996, le CCHST augmentait progressivement ses recettes tirées du recouvrement des coûts au point où elles atteignaient en 1996 un sommet de 4,65 millions de dollars, soit 67 % du financement total de l'année. Les niveaux des recettes sont demeurés relativement constants depuis, variant entre 4,1 et 4,65 millions de dollars.

Même si l'établissement de droits et la perception de recettes pourraient permettre au Centre de financer un niveau d'activité supérieur à ce qui pourrait être le cas avec seulement un financement public, la tarification soulève la question suivante : l'imposition de frais en échange de la fourniture d'information empêche-t-elle le Centre d'accomplir son mandat. Le

CCCHST a adopté la philosophie selon laquelle des recettes peuvent être tirées de la vente de certains produits et activités, mais que certains produits et services de base doivent être fournis gratuitement.

En conséquence, le CCHST offre trois catégories de produits distinctes :

- ***Un service de renseignements SST confidentiel et gratuit***, dans le cadre duquel l'information de la SST sur des questions et thèmes précis est diffusée par l'intermédiaire des services de renseignements par téléphone, par courrier, par courriel et sur un Internet, qui sont accessibles à tous les Canadiens en anglais ou en français.

- ***Commercialisation et vente de trousses « groupées » de renseignements sur la SST***, compilées à partir des mêmes bases de données et sources d'information qui servent à appuyer les produits et services gratuits du Centre. Ces produits visent essentiellement à appuyer les gens qui travaillent dans le domaine de la SST au Canada et à l'échelon international. Nos recherches ont permis de constater que 35 % des clients interrogés qui paient à l'heure actuelle utilisaient également le site Web gratuit du CCHST pour obtenir de l'information et que 15 % utilisaient le service de renseignements par téléphone/courriel gratuit.

- ***Réalisation de projets de consultation en SST sur une base contractuelle ou en partage des coûts.*** Le CCHST réalise ces projets essentiellement pour maintenir le Centre à la fine pointe des connaissances en SST, et pour améliorer les connaissances que possèdent son personnel et sa clientèle. La production de recettes est une préoccupation secondaire.

Il importe également de ne pas oublier lorsqu'on examine le rendement du Centre qu'autant les produits et services gratuits que payants sont basés sur les mêmes biens d'information de base. Aussi, il n'est pas possible d'établir une distinction claire entre les produits d'information « essentiels » et « non essentiels ». Les critères de différenciation entre les produits gratuits et payants correspondent aux moyens selon lesquels l'information est diffusée et au degré de spécificité. L'information diffusée par le service des renseignements gratuit porte généralement sur une question ou une préoccupation très précise de l'appelant. Les produits payants renferment un volume plus important d'information détaillée qui peut s'appliquer à une vaste gamme de situations et d'utilisateurs de la SST. Ces produits sont formatés de manière à faciliter les recherches d'information et l'extraction d'éléments précis par les clients, à partir de leurs besoins d'information.

B. APPLICATION DE LA POLITIQUE SUR LE RECOUVREMENT DES COÛTS ET LA TARIFICATION AU CCHST

La *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* du gouvernement fédéral définit les principes directeurs du recouvrement des coûts qui s'appliquent aux ministères et organismes gouvernementaux. L'objet du recouvrement des coûts consiste à :

- Favoriser l'affectation efficiente des ressources.

- Promouvoir une approche équitable du financement des programmes gouvernementaux, obligatoires ou non, en faisant des frais d'utilisation justes aux récipiendaires ou bénéficiaires directs des services qui vont au-delà de ceux dispensés au grand public.

- Donner au grand public sa juste part du produit des ressources ou activités publiques ou contrôlées par le gouvernement.

Les décisions relatives à l'application de la politique doivent également tenir compte du mandat et des objectifs de politique de l'organisation, et des possibilités que leur accomplissement soit compromis. Les efforts de recouvrement du CCHST remontent avant la mise en œuvre des lignes directrices actuelles du Conseil du Trésor en matière de recouvrement des coûts. Le défi pour CCHST en rapport avec l'application de la politique consiste à trouver un juste équilibre entre :

- l'accomplissement de son mandat consistant à appuyer les efforts d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail;

- l'utilisation efficace des ressources disponibles;

- un niveau optimal de financement pour concevoir et livrer les services requis.

Les sections qui suivent examinent les similitudes entre la vision de la fixation des droits et du recouvrement des coûts au CCHST et les principaux aspects de la politique en matière de recouvrement des coûts. Cet examen tient compte à la fois de la justification économique du recouvrement des coûts et des exigences opérationnelles des activités de recouvrement, telles qu'elles figurent dans la politique.

1. Les produits et services du CCHST confèrent-ils des avantages publics ou privés?

La politique du gouvernement fédéral en matière de recouvrement des coûts précise que : le gouvernement a pour politique d'appliquer des frais d'utilisation pour les services qui confèrent à des récipiendaires identifiables des avantages directs au-delà de ceux dont bénéficie le grand public, à moins que cela ne porte atteinte à des objectifs politiques supérieurs et qu'il y ait une continuité entre les biens purement « publics » et purement « privés ».

Les produits et services du CCHST offrent un mélange d'avantages publics et privés, dans la mesure où les produits et services du CCHST :

- fournissent des **effets externes**, c'est-à-dire que l'information et les conseils fournis produisent des avantages sociaux élargis – en contribuant à la gestion de la santé et de la sécurité en milieu de travail et en réduisant les blessures, les décès et les maladies reliés au travail et, en dernier ressort, en réduisant la

demande et les coûts des services médicaux et sociaux. L'attente qui figure implicitement dans le mandat et les pouvoirs du CCHST, comme nous l'avons souligné précédemment, est que la diffusion d'information sur la santé et la sécurité contribuera à l'accomplissement d'objectifs de politique élargis.

- sont **non concurrents** sur le plan de la consommation, c'est-à-dire que la consommation (utilisation) de l'information disponible par un utilisateur n'influe pas sur la disponibilité ou la consommation de cette information par d'autres utilisateurs, et que le coût marginal de la mise à la disposition de cette information à des utilisateurs supplémentaires est, en termes relatifs, voisin de zéro.

- des **avantages privés** sont mis à profit par les consommateurs de l'information de SST qui est rendue accessible par le CCHST, dans la mesure où ils utilisent l'information pour, par exemple, assurer que leurs conditions de travail sont sécuritaires et conformes aux règlements pertinents, réduire leurs coûts et maintenir ou améliorer la productivité. Toutefois :

- les services de renseignements et le site Web du CCHST sont essentiellement d'**usage public** – c'est-à-dire que le CCHST n'est pas en mesure (pas plus qu'il ne le souhaite) de contrôler directement l'accès à ces services par voie de facturation de frais. Les utilisateurs de ces services sont fort susceptibles d'être des utilisateurs ponctuels qui cherchent des réponses et de l'information hautement spécialisée et extrêmement variée. L'imposition de frais pour accéder à l'information requise serait fastidieuse, complexe sur le plan administratif et limiterait l'accomplissement du mandat du Centre. Son caractère d'usage public combiné aux caractéristiques non concurrentes, font de cette information un bien public.

- les « produits » de SST du CCHST sont, dans une beaucoup plus grande mesure, d'**usage personnel**. L'accès à ces produits à valeur ajoutée des utilisateurs – qui sont moins nombreux, ont un besoin continu d'obtenir et d'appliquer une gamme élargie de renseignements de SST dans le cadre de leurs activités et réalisent des économies de temps et de coûts en utilisant cette information – peut être contrôlé et administré plus facilement. À ce titre, les droits perçus dans le cadre du recouvrement des coûts sont une option faisable et, comme le montrent les résultats du sondage, les utilisateurs sont prêts à payer pour accéder au caractère pratique et à la valeur de ces produits.

Les caractéristiques des produits et des utilisateurs qui précèdent indiquent que les produits offrent une combinaison d'avantages publics et privés, et que les droits tirés du recouvrement des coûts sont pertinents dans la mesure où ils n'empêchent pas l'organisation d'accomplir son mandat et de contribuer à des avantages sociaux plus vastes pour les Canadiens.

2. Quel type de produits ou de services constitue de l'information SST, et dans quelle mesure le CCHST est-il la seule source de cette information?

Un certain nombre d'options de tarification sont possibles, aux termes de la politique de recouvrement des coûts, selon le type de produits ou de services fournis. Le CCHST relève de la catégorie produits d'information, selon la définition des produits d'information qui figure dans la note du renvoi 5 de la politique, où les produits d'information sont définis comme *des produits, quelle qu'en soit la forme ou les supports, qui renferment des informations sur les politiques, les programmes et les services fédéraux qui ont été créés et publiés par les ministères et organismes gouvernementaux (ou pour eux) à des fins de distribution ou de vente.*

Cette même note précise également que *de nombreux établissements sont tenus par la loi de divulguer de l'information. En l'absence de pouvoirs spécifiques, ces établissements doivent déterminer leurs responsabilités en ce qui a trait à la promotion d'un « gouvernement transparent ».* La note de renvoi va jusqu'à préciser que l'information ne doit pas être sujette à des frais lorsqu'elle permet de mieux informer le public et cite quatre situations précises où des frais ne doivent pas être imposés, ce qui inclut lorsque *l'information traite d'un danger pour la santé, de la sécurité publique ou de la protection de l'environnement.*

Nous sommes convaincus que l'information SST compilée et diffusée par le CCHST joue ce rôle, particulièrement l'information qui est communiqué par l'intermédiaire du service de renseignements et de la section Réponses SST du site Web du CCHST.

Les prix facturés pour les produits et services d'information doivent être basés sur les coûts correspondants. Étant donné le mélange d'avantages publics et privés généré par les produits du CCHST, ces prix doivent être inférieurs à leur coût intégral. Le degré de réduction est une question de discernement et doit être dicté par d'autres critères, comme la disponibilité de l'information SST auprès d'autres sources publiques ou privées, ou le consentement des utilisateurs à payer en échange de ces renseignements.

Les sondages auprès des utilisateurs réalisés dans le cadre de cette évaluation et les recherches effectuées par le CCHST indiquent que l'information SST peut être achetée ou acquise gratuitement auprès d'un certain nombre d'autres sources. Par exemple, on peut accéder aux lois, règlements et normes du gouvernement fédéral et des provinces sur les divers sites Web gouvernementaux, ou les acheter auprès du CCHST, d'organismes privés (p. ex., Southam et CCH) et d'organismes sans but lucratif (p. ex., ACNOR). Au cours des dernières années, l'accessibilité croissante d'Internet et du World Wide Web a rendu le type d'information que le CCHST utilise pour ses services plus largement accessible aux utilisateurs finals et élargi le choix de sources d'information de remplacement auxquelles ces utilisateurs sont susceptibles de pouvoir accéder.

Toutefois, ces sources et produits de remplacement ne sont en aucun cas des substituts parfaits des produits et services du CCHST. Il existe des différences sur un certain nombre de plans :

- **Crédibilité de la source.** Même si Internet peut avoir largement amélioré l'accès à l'information, cela ne signifie pas que l'information disponible soit nécessairement exacte, à jour ou complète. La crédibilité de la source, telle que démontrée par la fiabilité de l'information source utilisée par les fournisseurs, et la fiabilité et la crédibilité de l'organisme qui diffuse l'information, revêtent une grande importance pour la majorité des utilisateurs. Le CCHST est gagnant sur ce plan, parce qu'il s'agit d'un organisme public, qui possède un conseil des gouverneurs tripartite qui représente les entreprises, les syndicats et les pouvoirs publics, qu'il est spécialisé dans l'information SST pour tous les secteurs de l'économie et qu'il se consacre à des activités de consultation qui contribuent à étoffer le répertoire de connaissances en SST.

- **Exhaustivité relative**. Certains organismes offrent de l'information qui comble les besoins de secteurs industriels précis ou couvre des sous-ensembles de l'univers complet des renseignements SST, alors que le CCHST (et d'autres organismes nationaux de la SST) a pour objectif de combler l'ensemble des besoins.

- **Facilité d'accès et d'utilisation.** L'étendue et la profondeur de l'information SST disponible compliquent la recherche d'information précise pour nombre de gens, quant le problème ne va pas jusqu'à savoir par où commencer. L'envergure du public cible de l'information du CCHST signifie que le Centre a dû trouver des façons d'organiser et de grouper l'information SST, afin de permettre à son propre personnel de répondre aux demandes d'information, ainsi que d'intégrer ces caractéristiques d'accès et de recherche à valeur ajoutée à ses produits payants. Cette facilité d'accès et de recherche offre des avantages importants aux utilisateurs – sous forme d'économie de temps, et donc de coûts – qui accroissent encore la supériorité sur les sources de remplacement.

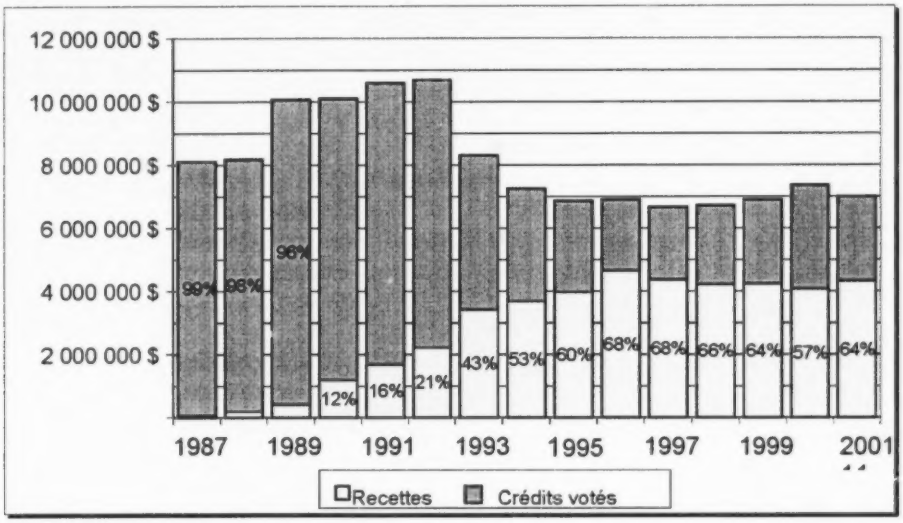
Lorsque qu'on tient compte de ces facteurs et des résultats de l'évaluation décrits précédemment dans le rapport, il est clair que le CCHST jouit d'une position relativement unique dans le monde de l'information SST. Cette unicité ne peut être tenue pour acquise et elle doit continuer à évoluer en réponse aux progrès des technologies de diffusion de l'information et à l'étoffement constant du répertoire de connaissances SST.

3. Quelle est la relation entre les coûts et les droits?

À l'échelon macro-économique, les recettes tirées par le CCHST du recouvrement des coûts ne compensent pas ces coûts. Sur la période de cinq ans qui va de 1996-1997 à 2000-2001, les recettes tirées du recouvrement des coûts ont représenté en moyenne 64 % du financement total du Centre, en comparaison d'une moyenne de 46 % durant la période 1991-1992 à 1995-1996 et de seulement 8 % au cours de la période 1986-1987 à 1990-1991. La figure V-1 indique les contributions réelles d'une année à l'autre des recettes tirées du recouvrement des coûts en proportion du financement total. Elle indique également

l'augmentation du niveau du recouvrement des coûts, parallèlement à la diminution des crédits publics, de manière à maintenir un financement total relativement stable.

Figure V-1 Tendances relatives au niveau du recouvrement des coûts au CCHST



Le niveau du recouvrement des coûts atteint par le CCHST est très élevé en comparaison d'organismes d'information comparables au Canada et à l'échelon international. Par exemple :

- Les recettes de Statistique Canada ont représenté 16 % des dépenses totales en 1999-2000 et les recettes de l'ICIST, environ 50 % des dépenses.

- Selon le récent rapport provisoire de l'*Australian Productivity Commission* sur les modalités de recouvrement des coûts au sein des ministères et organismes du gouvernement australien, les organismes d'information recouvrent généralement de faibles proportions de leurs coûts. Parmi les neuf organismes qui ont fourni des données à la commission, le niveau moyen du recouvrement des coûts était de 13,6 % – trois affichaient des niveaux inférieurs à 10 %, cinq des taux entre 13,9 % et 17,3 %, et un, un taux de 50,9 %[13].

- L'agence australienne possédant un mandat similaire à celui du CCHST, la *National Occupational Health & Safety Commission* (qui n'est pas incluse dans les neuf organisations mentionnées au point précédent) avait des

[13] Productivity Commission, *Cost Recovery: Draft Report*. AusInfo, Canberra, 2001, annexe C, p. C16. (Accessible à l'adresse www.pc.gov.au/inquiry/costrecovery/index.html)

dépenses de 21 millions de dollars en 1999-2000 et des recettes tirées de la vente de biens et de services de 1,13 million de dollars, soit un taux de recouvrement des coûts de 5,4 %.

- De manière similaire, l'Institut finlandais de la santé professionnelle avait un budget total en l'an 2000 de 331 millions de marks finlandais (environ 75 millions de dollars canadiens) dont 80 millions étaient des recettes tirées de services, équivalant à 24,2 % des dépenses totales.

Même si le CCHST fixe ses prix en se basant sur les coûts, il n'est pas possible de répartir les coûts entre les services payants et gratuits selon une formule claire et cohérente. Cela du fait que tous les services – payants ou gratuits – sont basés sur un répertoire commun d'information et de données SST. Les coûts de gestion et d'amélioration de cet ensemble de bases de données essentielles et d'autres renseignements ne peuvent être, directement ou exactement, imputés aux produits et services du Centre.

La tarification des produits payants du Centre tient compte des coûts directs associés à la production et à la fourniture de ces produits, ainsi que des prix de produits concurrents ou de remplacement, et de la capacité des utilisateurs souhaités de payer pour ces produits.

Les coûts directs de main-d'œuvre et autres imputables aux produits payants peuvent être mesurés en utilisant l'information des systèmes de gestion du temps et de grand livre du Centre. Une analyse de cette information pour les années 1999-2000 et 2000-2001 a permis de constater que les coûts directs de main-d'œuvre et autres étaient respectivement égaux à 47 % et 49 % des recettes. Cela signifie qu'environ 50 % des recettes générées sont disponibles pour financer les coûts de la poursuite de la collecte d'information de base, de la fourniture de services de diffusion de l'information gratuits, et de l'administration et des autres frais généraux.

À cet égard, le CCHST est similaire à l'ICIST, qui finance également une partie du coût du maintien de sa collecte d'information de base à même les recettes tirées des utilisateurs. Le CCHST diffère de Statistique Canada, dans la mesure où les prix des publications (électroniques et imprimées) sont fixés de manière à récupérer seulement les coûts subis « post-caméra », c'est-à-dire en rapport avec les activités reliées à l'impression, au marketing et à la distribution des publications, les coûts de la collecte de données, du traitement et des analyses types étant financés à même les crédits votés.

La tarification des projets de consultation se fait sur la base du recouvrement minimum des coûts de main-d'œuvre directs (ce qui inclut les avantages sociaux) plus une contribution de 25 % aux frais généraux. La sélection et l'établissement du prix de ces projets tiennent compte des points suivants :

- La possibilité que ces travaux permettent la mise au point de nouveaux produits ou de nouvelles ressources d'information SST générateurs de recettes.
- Les travaux permettront au Centre de demeurer à la fine pointe des recherches et de l'élaboration d'information SST.

- Le travail offre la possibilité de générer des répercussions et des avantages sociaux de vaste portée.

4. Le CCHST a-t-il entrepris des consultations significatives auprès des utilisateurs avant de fixer ses tarifs?

La politique en matière de recouvrement des coûts précise également que les ministères doivent entreprendre des consultations significatives et efficaces auprès des clients, tout au long du processus de fixation des droits, dans le but d'éviter l'imposition de coûts excessifs aux clients. Dans les faits, l'envergure des consultations réalisées par les ministères et organismes du gouvernement varie selon l'importance des coûts en question pour les utilisateurs et du type de services concerné. Les activités de consultation reliées à l'établissement du prix des services de réglementation obligatoires ont généralement une envergure beaucoup plus vaste que celles entreprises par les organismes d'information qui évoluent dans un contexte plus commercial.

La consultation des clients à propos des prix du CCHST a eu lieu sur une base plus informelle et suivie – dans le cadre des activités de marketing et de service à la clientèle courante du Centre. Le Centre a également eu accès à des commentaires supplémentaires sur les questions de recouvrement des coûts et d'établissement des prix, à partir de deux autres sources. Tout d'abord, dans le cadre du fonctionnement du conseil tripartite du Centre, qui amène des représentants des pouvoirs publics, des employeurs et des syndicats à se concerter pour fournir conseils et orientations à la direction du Centre. En second lieu, une consultation a eu lieu grâce aux questions sur le recouvrement des coûts et le consentement à payer inclues dans les sondages et les entrevues auprès des informateurs clés réalisés dans le cadre cette évaluation.

Les résultats de nos sondages et des entrevues auprès des informateurs clés fournissent des indications supplémentaires. Ces sources, même si elles proviennent d'un échantillon modeste, indiquent que les utilisateurs des produits payants du Centre apprécient l'information SST qu'ils reçoivent, et sont prêts à payer pour les avantages à valeur ajoutée incorporés à ces produis. Les commentaires de ces clients semblent indiquer qu'il n'existe par de fournisseur qui ait un avantage évident en termes de prix, pas plus qu'il n'existe de concurrence réelle entre des produits similaires, nombre de personnes interrogées n'étant pas en mesure de citer des produits équivalents d'autres fournisseurs. Ces commentaires semblent indiquer également que pour une majorité d'utilisateurs, une augmentation de 10 % à 15 % des prix ne serait pas un problème important, certains indiquant qu'une augmentation de plus de 20 % serait nécessaire avant qu'ils n'envisagent de trouver des sources de remplacement d'information SST similaire à celle que fournit le CCHST. Toutefois, cela ne signifie pas que des augmentations importantes des prix visant à accroître le niveau du recouvrement des coûts du Centre pourraient être répercutées aux utilisateurs sans aucune perte, certains utilisateurs indiquant que des augmentations supérieures à 5 % à 10 % signifieraient qu'ils effectueraient leur propre collecte d'information SST sur Internet ou trouveraient de nouveaux fournisseurs.

5. Est-il faisable d'imposer des droits et de percevoir des recettes auprès de tous les utilisateurs?

Le CCHST offre trois grandes catégories de produits et services, comme nous l'avons décrit à la section Toile de fond du présent chapitre – un service de renseignements gratuit et confidentiel, la vente de trousses d'information SST et les projets de consultation en SST en sous-traitance et en partage des coûts. La faisabilité de l'application de droits et de la perception de recettes varie selon ces catégories :

- Le **service de renseignements** possède un nombre important d'utilisateurs – 15 000 demandes de renseignements par téléphone, par courriel et par Internet en 2000-2001 plus 1,5 million de consultations des pages Réponses SST du site Web du CCHST – chacun d'entre eux cherche généralement de l'information passablement précise reliée à un besoin ou un intérêt immédiats, et obtient donc des avantages privés. On s'attendrait à ce que le temps et le coût associés à la mise sur pied et l'administration de systèmes pour percevoir des droits auprès de ces utilisateurs s'avèrent un facteur de dissuasion important pour les utilisateurs du service et qu'ils aillent à l'encontre des objectifs et du mandat d'ensemble du CCHST.

- Les utilisateurs des **produits d'information groupés** diffèrent des utilisateurs du service de renseignements à un certain nombre d'égards. Il s'agit généralement d'organisations plutôt que d'individus et ils ont besoin d'une vaste gamme de renseignements pour informer et faciliter la gestion de la SST. En 2000, le CCHST avait à peine plus de 3 000 utilisateurs listés dans sa base de données clientèle, la moyenne des dépenses annuelle consacrées aux produits du CCHST par client étant de 674 $. Ces utilisateurs ont fait la preuve qu'ils valorisaient l'accès à des combinaisons d'information plus détaillées et prégroupées, et l'imposition de droits d'utilisateur à ces clients ne représente pas un fardeau important pour le CCHST.

- Le principal motif de la réalisation des **projets de consultation** n'est pas de générer des recettes supplémentaires, même si ces projets produisent le tiers des recettes du Centre. Ils sont réalisés en espérant qu'ils généreront de l'information supplémentaire pour le répertoire de base du Centre et mèneront éventuellement à l'élaboration de nouveaux produits ou services. À ce titre, il est vraisemblablement plus indiqué de les considérer comme des projets de recherche appliquée et de mise au point de produits, dont il est souhaitable de récupérer les coûts différentiels plus une contribution aux coûts indirects.

Nous estimons que la stratégie de tarification individualisée de ces différents services constitue la stratégie la plus pratique et la plus rentable d'imposition de droits et de gestion des recettes pour le CCHST.

C. PRINCIPALES CONCLUSIONS

En termes généraux, la stratégie du CCHST en terme de recouvrement des coûts est conforme aux exigences de la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* du gouvernement fédéral, tout en tenant compte de l'importance prépondérante du mandat qui lui a été confié par la loi, soit d'appuyer l'amélioration des niveaux de santé et de sécurité au travail. Les grands facteurs qui appuient cette conclusion sont :

- Le recouvrement des coûts au CCHST a été introduit en 1987, afin de récupérer les menues dépenses reliées à la production des CD. Le CCHST s'est vu imposer par le Conseil du Trésor la mise en œuvre du recouvrement intégral des coûts en 1989. Entre 1990 et 1996, les crédits publics ont chuté de près de 9 millions de dollars à 2,25 millions de dollars, et les recettes tirées du recouvrement des coûts ont augmenté à 4,65 millions de dollars, afin de permettre au Centre de maintenir le budget total à 7 millions de dollars, ou légèrement en dessous. Le niveau du recouvrement des coûts au CCHST – avec une moyenne de 61 % du financement total au cours des cinq dernières années – est sensiblement plus élevé que celui qui caractérise les organismes de SST et les autres agences d'information publiques au Canada et à l'échelon international.

- Les produits et services du CCHST offrent un mélange d'avantages publics et privés. Les avantages publics découlent de la contribution du Centre aux efforts de réduction des incidents sur le plan de la santé et de la sécurité au travail et des coûts connexes pour la société, l'industrie et les particuliers. Les avantages privés sont mis à profit par les travailleurs et les employeurs, sous forme de réduction de leurs risques professionnels et des coûts qui est le résultat de l'application directe des orientations et de l'information SST fournies par le Centre.

- Le recouvrement des coûts a facilité l'affectation efficace des ressources au CCHST. Les produits et services du Centre mettent à profit une série commune de bases de données. L'utilisation de cette information de base a été maximisée par voie d'élaboration et de prestation d'une combinaison de services gratuits et payants, appuyés par les spécialistes de la SST et de l'information, les employés du service à la clientèle et le personnel de marketing. Les services gratuits – le service de renseignements et Réponses SST accessibles sur le Web – répondent essentiellement aux particuliers qui ont des besoins précis en matière de SST, alors que les services payants – combinaisons à valeur ajoutée de renseignements SST – s'adressent essentiellement aux personnes qui travaillent dans le domaine de la SST et qui ont besoin d'une gamme élargie de renseignements.

- Les produits et services du CCHST correspondent à la définition des produits d'information utilisés dans la Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification du gouvernement fédéral et, dans une certaine mesure, ces produits et services jouent un rôle à l'égard du renseignement du public sur les dangers

pour sa santé et sa sécurité. La politique précise que ce type de renseignements ne doit pas faire l'objet d'un recouvrement des coûts.

- Certaines des données SST diffusées par le Centre sont également disponibles auprès d'autres sources, tant publiques que privées. Toutefois, ces produits et services de remplacement ne constituent pas des substituts parfaits, dans la mesure où ils n'offrent pas une couverture étendue, une facilité d'utilisation ou une crédibilité et une objectivité comparables à celle du Centre.

- Les recettes tirées du recouvrement des coûts du Centre ne dépassent ses coûts totaux (en moyenne, les recettes représentent 61 % des coûts). Les montants des recettes réalisées – environ 4 millions de dollars par année au cours des sept dernières années – dépassent les coûts directs imputables à la production, à la commercialisation, à la distribution et au soutien des produits payants. Les recettes perçues permettent au CCHST d'obtenir une contribution d'environ 50 % au coût du maintien de la collecte d'information, de la fourniture du service de renseignements et de l'administration de base.

- Les commentaires des utilisateurs sur la facturation des produits et services du CCHST sont essentiellement réunis sur une base informelle et suivie, lors des contacts entre les utilisateurs et les services marketing et de soutien du CCHST, et auprès du conseil tripartite du Centre. Des commentaires supplémentaires ont été réunis dans le cadre des sondages auprès des utilisateurs réalisés dans le cadre de cette évaluation. Comme nous l'avons souligné à d'autres endroits du rapport, les utilisateurs des produits payants affichent un degré de satisfaction élevé à l'égard des produits du Centre et le coût de ces produits n'est pas important pour la majorité des acheteurs.

En nous fiant à ces résultats, nous estimons que le CCHST a atteint la limite de ce qu'il pouvait réaliser au chapitre des recettes de recouvrement des coûts sans porter atteinte à sa capacité d'accomplir son mandat. Les utilisateurs des produits payants effectuent déjà une contribution importante au financement des activités de base du Centre, qui appuient la fourniture des services à la fois payants et gratuits.

VI OPTIONS FINANCIÈRES POSSIBLES

Ce chapitre présente et examine les options possibles pour améliorer la stabilité et la viabilité du financement du CCHST, en s'inspirant des résultats de notre analyse de la situation et du rendement financiers actuels du Centre. Chacune des options possibles a pour principal objectif une croissance de la base de financement. Nous n'avons pas proposé d'options de réduction des dépenses, étant donné que le Centre a déjà effectué des réductions importantes de ses ressources et rationalisé ses activités en réaction aux réductions passées du financement. En fait, il est clair que le Centre évolue dans un contexte d'incertitude, avec son histoire de crédits annuels supplémentaires. De plus, il vit sur ses réserves en capital, effectuant des investissements limités dans le maintien de ses ressources et systèmes essentiels, ce qui inclut ses ressources humaines. Aussi, nous concluons que toute réduction supplémentaire menacerait sa viabilité à long terme.

La première section du présent chapitre présente une courte série de principes directeurs ou critères auxquels chaque option de financement devrait satisfaire. Suit une estimation générale du niveau de financement requis pour améliorer la sécurité pour le Centre et une ventilation des fonds supplémentaires qui dépassent le niveau actuel des dépenses, soit environ 7 millions de dollars. Nous présentons ensuite chacune des options possibles et nous examinons :

- La portée de l'option
- Les facteurs de succès critiques
- Les risques
- Les coûts potentiels
- Les avantages et résultats potentiels

La section finale présente une stratégie de prédilection, qui combine des éléments de toutes les options.

A. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CCHST devra concilier un certain nombre de principes directeurs ou paramètres lorsqu'il recherche des façons de renforcer sa base de financement. Les plus importants sont les suivants :

- **Le CCHST doit fournir un choix de produits et services qui lui permettent d'accomplir son mandat** – une source d'expertise et d'information technique indépendante qui appuie les efforts que déploient les gouvernements, les organisations syndicales et les employeurs pour améliorer la sécurité et la santé au travail – et réaliser des recherches à l'appui et

maintenir une infrastructure opérationnelle qui assure qu'il puisse conserver et améliorer ce rendement. Cela signifie que le Centre devrait :

- Continuer à offrir un accès gratuit et confidentiel à son service de renseignements et à son site Web (Réponses SST). Ce sont les principaux moyens de répondre aux citoyens qui ont besoin d'information SST précise.
- Assurer que les possibilités de recourir au recouvrement des coûts pour produire des recettes n'empêchent pas la livraison des produits et services du Centre ou ne détournent pas l'attention de l'accomplissement du mandat. En particulier, le Centre ne doit pas exploiter des possibilités de générer des recettes à moins qu'elles ne fassent progresser sensiblement les objectifs en matière de SST.

- **Le CCHST doit maintenir à jour la collecte de son information essentielle et les technologies d'information qui appuient la collecte, son site Web et nombre de ses produits payants.** La poursuite de ces efforts d'actualisation est essentielle à la fourniture d'information à jour et exhaustive de SST aux utilisateurs. Lorsqu'il détermine ses besoins de financement et lorsqu'il prend des décisions sur les besoins et les affectations de ressources, le Centre doit assurer qu'il est en mesure d'ajouter de l'information nouvelle à son répertoire et d'effectuer des recherches qui étoffent ce répertoire ou aboutissent à l'élaboration de produits d'information nouveaux et mis à jour. L'information à jour, exhaustive et facile à utiliser, est au cœur de la valeur ajoutée fournie par le Centre.

- **Les possibilités nouvelles et existantes de générer des recettes doivent couvrir leurs coûts directs, ce qui inclut les avantages et les autres frais généraux directs, et contribuer aux coûts de base du Centre.** Si les nouvelles activités ou les nouveaux produits ne couvrent pas leurs coûts et ne contribuent pas à couvrir les autres coûts dans un délai raisonnable, ils seront susceptibles de menacer la viabilité du Centre. Cela semble indiquer que les nouveaux produits ou services proposés doivent être appuyés par des analyses de rentabilité. De manière similaire, les projets de consultation susceptibles de mener à la mise au point de produits et services nouveaux ou améliorés doivent faire l'objet d'examens périodiques pour assurer qu'ils respectent les échéances provisoires et le budget fixé.

- **Les produits et services payants ne doivent pas être en concurrence directe avec des produits existants du secteur privé.** Cela pourrait nécessiter une délimitation précise de la façon dont les possibilités sont évaluées, étant donné les risques de chevauchement partiel. Les preuves tirées des sondages de l'évaluation et de l'information compilée par le CCHST indiquent que les utilisateurs n'estiment que les produits du CCHST soient en concurrence directe avec les produits des autres fournisseurs et ses produits payants ne sont pas artificiellement bon marché.

B. NIVEAU DE FINANCEMENT REQUIS POUR ASSURER UNE PLUS GRANDE SÉCURITÉ FINANCIÈRE DU CENTRE

Le CCHST a été en mesure de fonctionner au cours des cinq à huit dernières années en demeurant très centré sur la satisfaction des besoins immédiats et la limitation au minimum des dépenses visant à maintenir l'intégrité de ses systèmes. Les niveaux de ressources humaines ont été maintenus à la baisse et le recours aux services professionnels en sous-traitance a augmenté pour répondre aux hausses de la demande et participer aux projets concertés.

Au cours des trois à cinq dernières années, le besoin de financement total annuel du CCHST a été en moyenne d'environ 7 millions de dollars. Si on exclut la valeur des services offerts sans frais par les autres ministères, ce besoin de financement annuel diminue à environ 6,7 millions de dollars. Si le CCHST continue à recevoir ce niveau de financement, il ne sera en mesure que de maintenir un fonctionnement « minimum », ce qui limitera sa capacité de soutenir et d'améliorer les méthodes de distribution et les produits actuels, et de concevoir de nouveaux produits afin de répondre aux nouveaux besoins en matière de SST.

En conséquence, nous estimons qu'un financement annuel supplémentaire de 1,05 million de dollars sera nécessaire pour renforcer les systèmes du Centre et veiller à ce que ses produits et services continuent à offrir de la valeur aux utilisateurs. Cela portera le total des besoins de financement annuel à 7,7 millions de dollars.

L'affectation proposée de ce financement supplémentaire est résumée dans la figure V-1. Voici les activités clés qui pourraient être entreprises :

- **Dépenses de marketing et de soutien de la clientèle** – pour des ressources humaines supplémentaires (estimées à cinq ETP) plus les dépenses de promotion (p. ex., publicité, salons professionnels/conférences) – pour conserver les clients actuels et stimuler la demande de services à la fois gratuits et payants. Une partie de cet effort sera consacrée à l'augmentation des recettes tirées des produits payants ou à la recherche de façons d'arrêter le déclin des produits de base.

- **Technologie.** Le CCHST estime qu'il a besoin de 200 000 $ de plus par année pour renforcer et maintenir son infrastructure de technologie de l'information et, de ce fait, améliorer à la fois la gestion de son répertoire d'information et la diffusion des produits et services à la fois payants et gratuits.

- **Les coûts reliés à l'information**, comme les redevances payées aux fournisseurs d'information et les coûts des droits d'utilisation des logiciels, deviennent un poste de coût de plus en plus important.

- **La recherche et le développement de produits.** La capacité du Centre de maintenir la qualité, la pertinence et la facilité d'utilisation de ses produits et services est essentielle à son utilité pour les utilisateurs et donc, à l'accomplissement de son mandat. Réciproquement, un rythme constant d'amélioration de produits et de mise au point de nouveaux produits

soutiendra les efforts de génération de recettes basées sur le recouvrement des coûts.

Figure VI-1 Changements de la répartition du financement du CCHST

	Salaires et avantages sociaux des employés	Services profes-sionnels et spécialisés	Information	Immobili-sations	Total (millier de dollars)
Marketing/soutien de la clientèle	300 $	100 $			400 $
Technologie				200 $	200 $
Information			50 $		50 $
Élaboration de produits	200 $	200 $			400 $
Total	**500 $**	**300 $**	**50 $**	**200 $**	**1 050 $**
Augmentation en % par rapport aux dépenses actuelles de 2000-2001[1] :	**11 %**	**30 %**	**16 %**	**114 %**	

(1. À partir des états financiers vérifiés de 2000-2001.)

C. OPTIONS DE FINANCEMENT POSSIBLES

Cinq options de financement, décrites dans les pages qui suivent et examinées aux figures VI-2 à VI-6 s'offrent au CCHST. Cet examen est consacré aux facteurs de succès critiques, aux risques et aux coûts et avantages des résultats potentiels de chacune des options mises en évidence.

- Augmentation des prix des produits.
- Augmentation du nombre des titulaires de compte ou des ventes par client via le renforcement du marketing.
- Élaboration et commercialisation de nouveaux produits générateurs de recettes.
- Augmentation durable des crédits votés aux termes du Budget des dépenses principal du CCHST.
- Changements du statut du CCHST aux termes de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP).

Figure VI-2 Option de financement possible n° 1 – Augmentation des prix des produits

A. Portée

- Mettre en œuvre des augmentations généralisées des prix de tous les produits payants, au-delà des augmentations correspondant au taux d'inflation.

B. Facteurs de succès critiques

- Capacité de répercuter des augmentations importantes des prix en compensant les pertes de clientèle (au profit d'autres services d'information ou utilisateurs choisissant d'obtenir l'information sur Internet).
- Élaboration et gestion de lignes directrices/politiques contrôlant les conditions et les limites des rabais et prix négociés pour assurer des gains de recettes maximums.
- Communications avec les clients – pour leur fournir un préavis des changements et pour leur expliquer les raisons/la justification des changements de prix.

C. Risques

- Les résultats des sondages auprès des utilisateurs et les entrevues supplémentaires auprès des informateurs clés semblent indiquer que le consentement à payer des prix plus élevés pour les produits du CCHST n'est pas un problème pour la plupart des clients, si l'augmentation ne dépasse pas 10 % à 15 %. Toutefois, l'acceptation et la capacité de payer, en cas d'augmentations de cet ordre de grandeur, ne seraient pas uniformes pour tous les segments de clientèle et produits et la demande de certains groupes d'utilisateurs clés pourrait en souffrir.
- La meilleure formule consisterait à répartir les augmentations sur un certain nombre d'années, ce qui signifierait que le CCHST serait confronté à un manque de fonds à court ou à moyen termes.
- Possibilité que l'accomplissement du mandat du CCHST soit compromis (ou perception à cet égard), particulièrement chez les partenaires (provinces/territoires, syndicats, employeurs).
- Résistance des utilisateurs – basée sur les arguments voulant que les prix ne sont pas calculés pour recouvrer les coûts des avantages privés seulement (c.-à-d., utilisés pour subventionner les coûts associés aux avantages publics).
- Un simple ajustement des prix pourrait ne pas suffire à assurer un financement durable du Centre – les gains seraient grugés par les augmentations de coût et des pressions continueraient à s'exercer sur les recettes, si les produits n'étaient pas renouvelés ou prolongés.

D. Coûts potentiels

- Relativement mineurs – reliés aux changements des systèmes de facturation et de traitement, aux communications avec la clientèle et aux documents annonçant les prix des produits et les augmentations des redevances.

E. Résultats ou avantages potentiels

- Les augmentations potentielles des recettes découlant des augmentations du prix des produits payants pourraient couvrir une **partie** des besoins de financement supplémentaires du CCHST.
- Les répercussions possibles sur les recettes des diverses augmentations des prix moyens (recettes brutes annuelles, excluant les recettes de projet et en prenant pour hypothèse aucune perte de clientèle) :

Augmentation moyenne	***Gains des recettes brutes potentiels*** *(avant coûts du marketing/ventes et redevances)*
10 %	286 000 $
15 %	429 000 $
20 %	572 000 $

- *Selon les résultats des recherches, nous prévoyons qu'une augmentation moyenne de 10 % à 15 % de tous les produits est vraisemblablement le maximum réalisable, avec introduction sur deux ans. Une estimation réaliste devrait également prévoir une certaine perte de clientèle, de l'ordre de 3 % à 5 % (récupérable à moyen ou à long termes), se traduisant par un gain des recettes tiré des ventes annuelles d'environ 275 000 $ à 400 000 $. Les coûts de marketing supplémentaires (ressources et activités de promotion supplémentaires), les redevances (qui peuvent être importantes, p. ex., 13 % pour les produits Législation Plus), et les paiements aux distributeurs grugeraient une partie importante des marges brutes sur ces ventes.*

Figure VI-3 Option de financement possible n° 2 – Augmentation du nombre des titulaires de compte ou des ventes par client

A. Portée

- Augmentation des recettes en haussant le nombre des titulaires de compte par rapport au niveau actuel d'à peine plus de 3 000, ou des ventes par client avec pour résultat une augmentation des recettes moyenne par client actuellement de 674 $.

B. Facteurs de succès critiques et risques

- Ressources et capacités d'effectuer un ciblage systématique et durable des segments de clientèle en tirant profit du succès d'initiatives comme le Programme de soutien à l'éducation. (Notre analyse générale semble indiquer que deux segments affichent des ventes moyennes élevées par client et de faibles taux de pénétration et pourraient constituer un bon point de départ pour le renforcement des efforts de marketing : pétrole, gaz, mines, alimentaire, textile, bois, papier et transports et services publics.)
- Augmentation des ressources de marketing et des dépenses de promotion pour réaliser le niveau requis d'activités suivies de marketing et de vente pour les produits payants.
- Vérification que les offres de produits correspondent aux besoins des clients ciblés.

C. Risques

- Investissement requis dans les ressources et activités de marketing avant des gains compensatoires des recettes et des contributions aux autres coûts.
- La priorité à la croissance des recettes pourrait compromettre la capacité du CCHST d'assurer son mandat et d'appuyer les services gratuits.
- Aucune garantie que le renforcement des efforts de marketing pour accroître le nombre de clients et les ventes entraînera une hausse des contributions. Pourrait seulement interrompre ou ralentir les tendances actuelles à la baisse des produits clés, avec pour résultat le maintien des recettes tirées des ventes à un niveau fixe.

D. Coûts potentiels

- Ressources humaines supplémentaires pour le marketing et le soutien de la clientèle, estimées à environ 80 000 $ par ETP (ce qui inclut les frais généraux directs).
- Dépenses de promotion supplémentaires pour rejoindre les segments ciblés tout en maintenant les activités actuelles de marketing et de soutien de la clientèle, estimées à 20 000 $ par ETP supplémentaire par année.
- Adaptation et modification suivies des produits payants pour combler les besoins de la clientèle des segments de l'industrie ciblés.

E. Résultats ou avantages potentiels

- Doivent entraîner une augmentation relativement importante du nombre des clients (ou des augmentations équivalentes des ventes moyennes par client) pour financer les coûts directs supplémentaires et produire une contribution aux autres coûts.
- Pour arriver au seuil de rentabilité, chaque nouvelle ETP doit accroître la base de clientèle du

Centre de 5 % (148 nouveaux clients) ou augmenter la moyenne des ventes par client existant d'environ 35 $. L'obtention d'une contribution importante aux autres coûts – disons 100 000 $ à 200 000 $ – nécessiterait une augmentation supplémentaire de 5 % à 10 % du nombre des clients.

- *Risque élevé; option de gains potentiels élevés. Toutefois, que cette option soit ou non adoptée comme option de financement, le CCHST devra entreprendre des efforts de marketing proactifs supplémentaires pour améliorer sa visibilité ainsi que sa compréhension et sa satisfaction des besoins des clients potentiels.*

Figure VI-4 Option de financement possible n° 3 – Élaboration/commercialisation de nouveaux produits générateurs de recettes

A. Portée

- Maintenir un niveau constant d'activités de recherche et de développement de nouveaux produits – lié aux projets de consultation du Centre et à l'accès à d'autres sources d'information et de recherche en SST – se traduisant par l'introduction de produits nouveaux et actualisés (gratuits et payants).

B. Facteurs de succès critiques et risques

- Capacité de générer un flux continu de nouvelles idées de produits, en mettant à profit les commentaires des utilisateurs et des partenaires, et en surveillant les tendances en matière de recherche en SST et d'exigences réglementaires.
- Capacité d'appuyer et de financer sur une base suivie l'activité de recherche et de développement, soit indépendamment soit (préférablement) en partenariat avec d'autres organismes ayant des intérêts en SST.
- Cadre de gestion et de contrôle pour générer et sélectionner les idées de nouveaux produits, avec examens réguliers de l'avancement et des perspectives à des échéances cruciales (approbation par étapes).
- Recherche d'un équilibre entre les produits qui nécessitent un entretien et un soutien constants et donc dont les coûts d'entretien sont supérieurs, et ceux dont les coûts d'entretien de la base de données ou de compilation de l'information sont assumés par les fournisseurs du Centre (dans ces cas, le CCHST tire généralement des marges sur coûts variables plus élevées).
- Capacité de retenir le savoir et les compétences critiques acquis dans le cadre des travaux de R et D. En d'autres termes, il est préférable de faire réaliser une proportion importante des travaux de R et D par des employés permanents (plutôt que du personnel en sous-traitance dans le cadre de projets individuels) et de faire profiter le reste de l'organisation et des produits ou services des retombées secondaires.

C. Risques

- Concilier l'importance accordée au mandat et le besoin de produire des recettes supplémentaires.
- Les longs délais de mise au point pour la plupart des nouveaux produits signifient que toute génération de recettes commence bien après le moment des dépenses de développement.
- Le CCHST évolue au sein d'un marché parvenu à maturité. Les débouchés pour les « produits révolutionnaires » sont susceptibles d'être limités et l'application des nouvelles technologies de diffusion de l'information (comme l'indiquent les CD-ROM et l'accès à Internet) se traduisent par une cannibalisation. Toutefois, le CCHST doit continuer à modifier et à améliorer ses produits pour s'assurer qu'ils conservent leurs avantages sur le plan de la facilité d'utilisation.
- Capacité d'attirer des partenaires prêts à cofinancer les projets, puis (avec d'autres partenaires gouvernementaux) gérer le flux annuel des fonds par rapport aux dépenses, dans les limites des

contraintes imposées par les dispositions en matière de report. Le statut de l'annexe II empêche également le CCHST de solliciter les subventions à la recherche auxquelles ont accès les autres organismes gouvernementaux.

D. Coûts potentiels

- Importants – le CCHST a estimé que la poursuite de la mise au point de nouveaux produits coûtera jusqu'à 500 000 $ par année en activités de recherche et de développement.

E. Résultats ou avantages potentiels

- Poursuite du taux d'introduction de produits nouveaux ou actualisés, permettant le maintien ou l'amélioration des recettes.
- *On ne peut prévoir l'échelle potentielle des gains de recettes et leur moment. Nous prévoyons, en tenant compte des caractéristiques des activités passées de mise au point de nouveaux produits au CCHST, que la plupart des produits nouveaux ou améliorés sont susceptibles de générer des gains de recettes supplémentaires (plutôt que des gains de recettes importants).*

Figure VI-5 Option de financement possible n° 4 – Recherche d'une augmentation durable des crédits votés du CCHST

A. Portée

- Préparer et présenter un dossier de justification au Conseil du Trésor, pour demander une augmentation du crédit voté accordé au CCHST. Ce dossier devra être basé sur trois positions fondamentales : l'importance de la dimension avantages publics du mandat et des services du Centre, les directives en matière d'application du recouvrement des coûts aux produits d'information qui informent le public des dangers pour la santé et la sécurité du public, et les avantages importants pour la société de l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail qui mène à des réductions encore plus faibles du nombre d'accidents et de décès professionnels.

B. Facteurs de succès critiques et risques

- Un solide dossier est requis, en mettant l'accent sur :
  - Les risques que la viabilité soit menacée par le maintien des ententes et des niveaux de financement actuels.
  - La contribution du Centre aux avantages sociaux (amélioration de la santé et de la sécurité au travail).
  - La dépendance à l'égard des activités de collecte de base de l'information SST actuelle.
  - La dépendance de la collecte d'information de base et par extension, des produits et services du CCHST, à l'égard des systèmes et de la technologie de gestion de l'information. Cela inclut le besoin d'actualiser les technologies de diffusion de l'information (en tant que partie intégrante des produits et services fournis).
  - La nécessité de maintenir la distribution gratuite d'information SST, et les avantages pour la santé et la sécurité au travail qui découlent de la disponibilité de cette information.
- Nécessité de faire la preuve que les niveaux de recettes prévus seront susceptibles de générer le niveau de financement requis (c.-à-d. censé générer une faible croissance) une fois les coûts des activités de marketing et de soutien de la clientèle supplémentaires couverts.

C. Risques

- Dans l'éventualité où le dossier de rentabilité n'est pas accepté, la viabilité à long terme du Centre sera menacée en raison de l'écart entre le niveau du financement public prévu à l'heure actuelle et le niveau requis pour maintenir les activités.
- Le CCHST continuera à être financé sur une base annuelle, avec la poursuite des problèmes entourant les reports.

D. Coûts potentiels

- De l'ordre de 4 millions de dollars, pour couvrir l'écart attendu entre les recettes prévues (environ 4 millions de dollars par année, avec une croissance limitée possible), et les besoins de financement projetés, soit environ 7,7 millions de dollars (en excluant environ 0,3 millions de dollars pour les services d'aménagement des locaux fournis sans frais), qui semblent nécessaires pour assurer la viabilité à long terme du CCHST. Cela se compare au niveau de financement public actuel, soit 1,65 million de dollars plus les fonds supplémentaires de 0,6 million de dollars pour un total de 2,25 millions de dollars, et un niveau de financement futur prévu de 1,65 million de dollars. (Tiré du Budget des dépenses principal et supplémentaire 2000-2001 et du Rapport des plans et des priorités de 2001-2002 du CCHST).

E. Résultats ou avantages potentiels

- Le crédit d'environ 3,7 millions de dollars prévu dans le Budget des dépenses principal permettrait au CCHST d'adopter une position plus stratégique en matière d'élaboration, de livraison et de gestion de ses services, et d'appuyer les activités et les infrastructures, plutôt que de gérer à court terme, sur une base annuelle.
- *Un crédit voté de 3,7 millions de dollars signifierait pour le CCHST une répartition égale de son financement entre les crédits publics et les recettes tirées du recouvrement des coûts. Ce niveau du recouvrement des coûts demeure élevé en comparaison des fournisseurs d'information similaires, mais il permettrait au Centre de mettre l'accent sur l'accomplissement de son mandat sans devoir surmonter l'obstacle important en matière de recettes qu'impose le niveau actuel du recouvrement des coûts se situant à plus de 60 %.*

Figure VI-6 Option de financement possible n° 5 – Demande de modifications du statut du CCHST aux termes de la LGFP

A. Portée

- Cette option ne vise à remplacer aucune des quatre précédentes; elle en représente un prolongement en permettant au CCHST d'acquérir plus de souplesse sur le plan de la gestion et de la planification financières, principalement dans les domaines du financement du fonds de roulement, de la gestion des flux de recettes pluriannuelles et des processus de gestion des recettes.
- Nécessite un changement de la législation pour faire passer le CCHST de l'annexe II de la LGFP à l'annexe III (c.-à-d. en faire une société d'État) ou des modifications de la *Loi sur le CCHST*.

B. Facteurs de succès critiques et risques

- Capacité de monter un dossier convaincant pour justifier le changement du statut du CCHST, en combinaison avec l'acceptation du fait que les niveaux des crédits publics devront malgré tout être augmentés.

C. Risques

- Les changements de la législation nécessitent beaucoup de temps. Peu importe les initiatives législatives, le CCHST devra réaliser des modifications de ses mécanismes de financement (comme nous l'avons énoncé dans les options précédentes).
- Généralement, on s'attend à ce que les sociétés d'État évoluent dans un contexte commercial (et de concurrence). La conversion du CCHST au statut de société d'État semblerait aller à l'encontre du mandat et des pouvoirs qui lui ont été attribués par la loi, et qui mettent l'accent sur la fourniture de services censés produire des avantages sociaux pour le compte des Canadiens.
- Les partenaires tripartites – provinces/territoires, syndicats et employeurs – pourraient ne pas appuyer un changement de cette nature et retirer leur soutien.

D. Coûts potentiels

- Les coûts associés au soutien de la demande de changement du statut actuel ou de la législation du CCHST – temps et coûts de la direction, avocats – plus les coûts nécessaires pour rendre les systèmes et pratiques de gestion conformes au nouveau statut.

E. Résultats ou avantages potentiels

- Amélioration de la capacité de gérer les ressources financières, d'effectuer une planification stratégique et financière à long terme et accès potentiel à un éventail élargi de sources de financement de la R et D.
- *Les risques et les retards associés à la révision de la loi dépassent les avantages potentiels.*

D. STRATÉGIE DE FINANCEMENT DE PRÉDILECTION

Le niveau actuel du financement et de la production de recettes permet au CCHST de maintenir un niveau minimum de service autant pour les services gratuits que pour les produits payants. Il fait face à des difficultés importantes à financer et à réaliser les activités requises pour maintenir l'actualité de son répertoire d'information de base, tirer profit des progrès des technologies et de diffusion de l'information et continuer à améliorer autant ses compétences de base que la valeur de ses produits et services.

Nous sommes convaincus que des arguments solides peuvent être invoqués pour justifier l'augmentation du financement public du Centre, en réponse à l'incidence potentielle de la production et de la diffusion d'information, en termes d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Entre-temps, même de faibles améliorations de la santé et de la sécurité peuvent avoir des retombées positives pour la société, étant donné les coûts sociaux élevés des blessures et des accidents en milieu de travail. Parallèlement, le fait que les utilisateurs tirent des avantages privés de l'application de l'information SST – particulièrement dans les cas où leur accès à l'information et son utilisation sont facilités et les coûts des recherches d'information réduits – signifie que le maintien d'un niveau de recouvrement des coûts est justifié. Le recouvrement des coûts sert également de catalyseur des efforts du Centre pour trouver des méthodes plus efficaces d'utilisation de ses ressources limitées.

Aussi, nous estimons que la stratégie de prédilection, pour que le CCHST obtienne une base de financement plus stable et viable, consiste à :

- **Solliciter une augmentation du niveau de financement public** via le Budget des dépenses principal du gouvernement, qui suffisent à améliorer sa viabilité à long terme. Notre analyse sommaire semble indiquer que le Centre a besoin d'environ 3,7 millions de dollars (en dollars courants). Le financement au-delà de ce niveau pourrait permettre au Centre d'accélérer la mise au point de nouveaux produits et services ou lui permettre de mieux remplir les pouvoirs qui sont définis par la *Loi sur le CCHST*.

- **Maintenir ou augmenter légèrement les montants actuels perçus au chapitre du recouvrement des coûts.** Les tendances actuelles en matière de recettes semblent indiquer que les ventes de produits de base vont décliner (le taux annuel de changement moyen depuis 1996-1997 a été moins de 3,1 %),

que les produits spécialisés vont croître (plus de 12,8 % par année depuis 1996-1997) en supposant que la demande pour les produits législatifs ou similaires demeure forte, et que les autres recettes (essentiellement les projets et publications) vont diminuer légèrement (moins de 2,0 % par année depuis 1996-1997). L'incidence combinée de ces tendances semble indiquer que le CCHST éprouvera des difficultés à générer une croissance importante des ventes au-delà de leur niveau actuel, soit entre 4,0 et 4,4 millions de dollars. Le maintien des niveaux de recettes actuels, et éventuellement une certaine croissance de ceux-ci, nécessitera :

- Des efforts de marketing supplémentaires visant à accroître le nombre des clients des segments de l'industrie qui affichent un potentiel intéressant d'expansion, et accroître les ventes moyennes par client sur les segments où les ventes potentielles des produits les plus populaires n'ont pas été maximisées. Cette initiative de marketing devrait être complétée par des activités de communication supplémentaires visant à accroître la sensibilisation au CCHST et à ses services (gratuits et payants) sur les segments de l'industrie présentant des risques élevés en matière de SST.
- Des augmentations judicieuses des prix des produits payants, en se concentrant sur ceux qui jouissent d'avantages solides par rapport à des produits de remplacement ou qui affichent une croissance régulière de la demande, ou dont les prix actuels sont non proportionnels à leurs coûts et à leurs niveaux de contribution.

Le succès de la commercialisation sur une base durable dépendra également de la poursuite de l'évolution des capacités de collecte et de diffusion de l'information de base et, à plus long terme, d'un rythme constant de mise au point de nouveaux produits et d'études de soutien. Des ressources supplémentaires seront également nécessaires pour entreprendre les activités requises.

Cette stratégie tient compte du fait que la croissance des recettes n'aura pas lieu du jour au lendemain et se fera selon le principe consistant à « dépenser de l'argent (à l'avance) pour faire de l'argent ». Le financement à l'avance de cette activité devra se faire à même les crédits publics. Toute augmentation subséquente des contributions provenant de la croissance des recettes, qu'on ne peut considérer comme garantie, servira à appuyer l'amélioration de l'infrastructure de l'information et des systèmes de base du CCHST.

VII CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

A. GRANDES CONCLUSIONS

1. Le CCHST joue un rôle important

L'objectif fondamental du CCHST consiste à fournir aux Canadiens de l'information sur la santé et la sécurité au travail qui soit fiable, exhaustive et intelligible. L'information facilite des décisions responsables, favorise les améliorations du lieu de travail, améliore la sensibilisation à la nécessité d'un milieu de travail sain et sécuritaire, et appuie l'éducation et la formation en matière de santé et de sécurité au travail.

Pour accomplir cet objectif, le CCHST maintient un portefeuille de produits à la fois gratuits et payants, qui s'inspirent d'un répertoire de base d'information sur la santé et la sécurité au travail et appliquent les technologies de gestion de l'information. Pour conserver son efficacité sur une base suivie, le Centre doit demeurer à la fine pointe des connaissances en matière de santé et de sécurité au travail.

2. La situation financière actuelle n'est pas viable

Le financement du CCHST a connu un sommet au début des années 1990 pour diminuer fortement au cours des dix dernières années. Les fonds fédéraux ont diminué de 71 % (5,7 millions de dollars) au cours des dix dernières années. Les recettes tirées d'autres sources ont augmenté de 95 % (2,1 millions de dollars) compensant une proportion importante de la diminution des crédits publics. Du côté des dépenses, le CCHST a effectué des ajustements notables de ses niveaux de dotation et des coûts connexes au début des années 1990 et il a maintenu un contrôle serré des dépenses depuis.

Les crédits publics ont diminué au point où ils représentent à l'heure actuelle moins de 40 % du financement total du Centre. Une proportion importante de ce financement est « à risque », c'est-à-dire qu'elle ne fait pas partie du principal crédit voté du Centre, mais provient des crédits supplémentaires, dont la continuité et la stabilité ne peuvent être garanties. Par exemple, le crédit voté de 2000-2001 du Centre, d'un montant de 2,25 millions de dollars incluait une avance supplémentaire ponctuelle de 0,6 million de dollars du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor. Les niveaux de financement prévus pour 2002-2003 et 2003-2004 excluent ce montant, ce qui donne au CCHST un niveau de financement des programmes prévu de 1,65 million de dollars.

La dépendance à l'égard des recettes tirées du recouvrement des coûts a augmenté d'environ 20 % du financement il y a dix ans à plus de 60 % à l'heure actuelle. Les tendances récentes en matière de rendement semblent indiquer que les niveaux des recettes ont atteint

un plateau et pourraient, en fait, chuter jusqu'à ce que le CCHST puisse actualiser ses produits existants et élaborer de nouveaux produits pour maintenir la valeur qu'il offre aux utilisateurs. Ces deux tendances semblent indiquer que le CCHST fait face à un problème de stagnation ou de diminution des recettes qu'il tire du recouvrement des coûts et éventuellement à une instabilité des fonds publics.

3. Les activités du CCHST ont des liens importants avec les changements du milieu de travail

Les activités et produits du CCHST consistent en de l'information qui est reliée à la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages susceptibles de découler de cette information consistent en une amélioration des conditions du milieu de travail, qui mène en bout de ligne à une réduction du nombre des maladies, des blessures et des décès. La réduction des pertes de temps et la hausse de la productivité sont liées à ces avantages. Il est impossible de concevoir une évaluation qui repose sur l'établissement de liens entre le renforcement de la sécurité des lieux de travail et des produits ou activités précis du CCHST. Toutefois, la satisfaction à l'égard de l'information fournie par le CCHST et son utilisation constituent un bon indice de substitution des améliorations probables de la sécurité en milieu de travail. Toutes les données d'entrevues et de sondages réunies appuient la conclusion qu'il existe un degré élevé de satisfaction à l'égard des produits et services du CCHST et une utilisation généralisée de ceux-ci. Dans la mesure où l'information du CCHST est utilisée pour promouvoir les changements du milieu de travail, les avantages sociaux et les augmentations de la productivité peuvent être très élevés en bout de ligne.

4. Le recouvrement des coûts par le CCHST est conforme à la politique fédérale

En termes généraux, la stratégie adoptée par le CCHST en matière de recouvrement des coûts répond aux exigences de la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* du gouvernement fédéral, tout en tenant compte de l'importance déterminante du mandat accordé par la législation au Centre, soit appuyer les objectifs d'amélioration du niveau de santé et de sécurité au travail.

Sur la foi de ces constatations, nous estimons que le CCHST est vraisemblablement rendu à la limite, au-delà de laquelle sa capacité d'accomplir son mandat sera remise en question. Les utilisateurs de ses produits payants contribuent déjà de manière importante au financement de ses activités de base, qui appuient la fourniture des services à la fois gratuits et payants.

B. RECOMMANDATIONS

Les recommandations du présent rapport sont basées sur les conclusions de cette étude. Le Centre évolue dans un contexte d'incertitude, compte tenu de ses antécédents de

crédits votés supplémentaires annuels. Le Centre a vécu de son capital, effectuant des investissements limités dans le maintien de ses ressources et systèmes de base, ce qui inclut ses ressources humaines. De nouvelles réductions menaceraient sa viabilité à long terme. Nos recommandations pour assurer le maintien de la viabilité financière sont les suivantes :

Recommandation 1 – Le CCHST doit fournir une gamme des produits et services qui lui permette d'accomplir son mandat – une source d'information et de savoir-faire techniques impartiale pour appuyer les efforts des pouvoirs publics, des organisations syndicales, des employeurs et des Canadiens pour améliorer la santé et la sécurité au travail – et réaliser les études de soutien et maintenir l'infrastructure opérationnelle qui garantiront qu'il peut maintenir et améliorer ce rendement.

Recommandation 2 – Le Centre doit continuer à offrir un accès gratuit et confidentiel à son service de renseignements et son site Web (Réponses SST). Ils constituent les principaux outils pour répondre aux citoyens qui ont besoin de renseignements précis sur la SST.

Recommandation 3 – Le Centre doit assurer que les possibilités d'utiliser le recouvrement des coûts pour produire des recettes n'empêchent pas la fourniture des produits et services du centre ou ne détournent l'attention de l'accomplissement de son mandat. En particulier, le Centre ne doit exploiter des possibilités de générer des recettes que si elles permettent de faire progresser de manière importante les objectifs en matière de SST.

Recommandation 4 – Le CCHST doit assurer la mise à jour de ses technologies de collecte d'information et d'information de base, dont dépendent le site Web et nombre des produits payants du Centre. Ces activités suivies d'actualisation sont essentielles à la fourniture d'information à jour et exhaustive en matière de SST aux utilisateurs. Le Centre doit concevoir une stratégie et un ensemble de priorités actualisés pour la sélection des projets et des partenaires, en mettant l'accent sur les activités qui garderont ses produits et services et ses réseaux immédiats de distribution à la fine pointe. Les systèmes de gestion s'appliquant à la mise au point de nouveaux produits et la gestion de projets doivent également faire l'objet d'un examen lors de l'élaboration de cette stratégie, afin d'assurer une rentabilité optimale des dépenses.

Recommandation 5 – La poursuite de la structure de financement actuelle, dans le cadre de laquelle le financement annuel du Centre par l'entremise du Budget principal des dépenses, s'il devait demeurer à 1,65 millions de dollars en plus des recettes de recouvrement des coûts de 5,8 millions de dollars, n'est pas réalisable. Nous croyons que le Centre aura besoin d'un financement annuel total d'environ 7,7 millions de dollars afin de réaliser son mandat et de continuer à concevoir ses produits, ses services et ses systèmes de soutien. Le financement public par l'entremise du Budget principal des dépenses doit être augmenté à environ 3,7 millions de dollars, car les recettes de recouvrement des coûts demeureront sans doute entre 4 et 4,4 millions de dollars. Nous croyons qu'un argument irréfutable peut être présenté en faveur d'un financement public accru pour le Centre, en réponse aux répercussions potentielles de la production et de la diffusion de l'information visant à améliorer la santé et la sécurité au travail. Même de petites améliorations à la santé et à la sécurité au travail peuvent avoir des retombées importantes pour la société, en raison des coûts sociaux élevés des blessures et des accidents en milieu de travail.

Recommandation 6 – Le CCHST devrait maintenir ou augmenter légèrement les montants actuels perçus au chapitre du recouvrement des coûts. Il existe une certaine latitude pour des augmentations des prix des produits – en mettant l'accent sur les produits qui jouissent d'un solide avantage sur des produits concurrents et sur ceux dont la demande croît régulièrement.

Recommandation 7 – Le CCHST peut renforcer ses efforts de marketing pour accroître le nombre des clients provenant de segments de l'industrie où le potentiel d'expansion est important, et pour accroître les ventes moyennes par client sur les segments où les ventes potentielles des produits les plus populaires n'ont pas été maximisées. Cela dépendra des ressources financières qui sont libérées pour ce faire.

ANNEXE A

SONDAGE SUR LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS

UTILISATEURS DU SERVICE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

DISPLAY [Bonjour. Mon nom est _____ . Puis-je parler à **NOM**_____?]

AL

[D'ACCORD. CONTINUEZ,
EN VACANCES/PARTI POUR PLUSIEURS JOURS,: **JE RAPPELERAI. MERCI.**
NUMÉRO HORS SERVICE,
NUMÉRO CHANGÉ,
PAS DE RÉPONSE,
OCCUPÉ,
RÉPONDANT JAMAIS DISPONIBLE,
REFUSE,
PROBLÈME LINGUISTIQUE
RENDEZ-VOUS POUR RAPPEL];

SI ON REFUSE LE RENDEZ-VOUS, REMERCIEZ ET CESSEZ

INTRODUCTION AU RÉPONDANT

DISPLAY [Bonjour. Je vous appelle au nom du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail qui a mandaté notre firme, Réalités Canadiennes, pour effectuer un sondage auprès de personnes qui ont utilisé leur service des demandes de renseignements au cours de la dernière année. Le CCHST ne nous a fourni aucune information quant aux raisons pour lesquelles vous avez communiqué avec le Centre – on nous a simplement informés que vous aviez utilisé le service. Le sondage ne devrait pas prendre plus de dix minutes et il est mené dans le but d'évaluer le service qu'on vous a donné et d'améliorer la diffusion du programme. ***Afin de vous remercier d'avoir répondu à ce sondage, nous vous inscrirons à un tirage où vous aurez la chance de recevoir la série complète des guides sur la santé et la sécurité du CCHST.*** Toute l'information que vous nous donnerez restera strictement confidentielle et sera remise globalement au CCHST, ce qui évitera toute possibilité d'identifier les personnes sondées. Est-ce que je peux continuer?],

AL

[OUI,
NON,
N'A PAS OBTENU D'INFORMATION DU CCHST,
FIXER UN RAPPEL];

SI REFUSE OU N'A PAS OBTENU D'INFORMATION DU CCHST, REMERCIEZ ET CESSEZ
SI OUI, CONTINUEZ

Q0:S, QT [Q0 Tout d'abord, combien de fois est-ce que vous ou votre entreprise avez utilisé le service des demandes de renseignements du CCHST au cours de la dernière année?],

POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
DISPLAY	SI UNE FOIS À Q0, MONTREZ LE TEXTE CI-DESSOUS [Pour les prochaines questions, j'aimerais discuter précisément du sujet sur lequel vous avez demandé de l'information au service des renseignements.],	
DISPLAY	SI PLUS D'UNE FOIS À Q0, MONTREZ LE TEXTE CI-DESSOUS [Pour les prochaines questions, j'aimerais discuter précisément du dernier sujet sur lequel vous avez demandé de l'information au service des renseignements.],	
Q1, OPEN		
QT	[Q1 D'abord, quelle est l'information que vous ou votre entreprise désiriez obtenir du CCHST?],	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q2:S, OPEN		
QT	[Q2 Nous sommes intéressés à savoir comment cette information a été utilisée dans les faits. A-t-elle été ...: (LISEZ LA LISTE)],	
POST	[LISEZ TOUTES LES OPTIONS ET ENTREZ **OUI** OU **NON** POUR CHAQUE],	
MT	[Utilisée pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation, Utilisée à des fins de recherche, Utilisée pour développer des lois ou des normes, Utilisée par des comités de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour développer de meilleures pratiques, Utilisée pour améliorer les programmes de santé sécurité, Utilisée pour écrire des fiches techniques santé-sécurité, Utilisée à des fins personnelles ou pour s'informer personnellement, Utilisée pour faire une réclamation ou loger un appel auprès de la CSST, Utilisée pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail ou, Utilisée à d'autres fins (PRÉCISEZ), NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	POST CODE AS FIR SECOND, THIRD MENTION
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS]	
Q3A:S, QT	[Q3A Combien de personnes dans votre organisation ont utilisé l'information fournie par le CCHST? (LISEZ LA LISTE)],	

AL		[Une, De deux à dix, 11 à 100, 101 à 500 501 à 1000 Ou plus de 1000, NE SAIT PAS];	
Q3B:S, QT	[Q3B	À quelle fréquence utilisez-vous personnellement l'information fournie par le CCHST?],	
POST		[NE LISEZ PAS LA LISTE],	
AL		[TOUS LES JOURS, PLUS D'UNE FOIS PAR SEMAINE, UNE FOIS PAR SEMAINE, PLUSIEURS FOIS PAR MOIS, TOUS LES MOIS, MOINS D'UNE FOIS PAR MOIS, N'UTILISE PAS PERSONNELLEMENT/N'A JAMAIS UTILISÉ PERSONNELLEMENT, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];	
	SI Q3A >1, LISEZ Q3C SI Q3A = 1 ET Q3B «N'UTILISE PAS PERSONNELLEMENT/N'A JAMAIS UTILISÉ PERSONNELLEMENT», POSEZ Q3C		OTHERS TO Q4
Q3C:S, QT	[Q3C	Avec combien de personnes avez-vous partagé cette information ou combien de personnes ont bénéficié de cette information? (LISEZ LA LISTE)],	
AL		[1, 2 à 10, 11 à 100, 101 à 500, 501 à 1000, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];	
Q4:S, QT	[Q4	L'information obtenue auprès du service des demandes de renseignements est-elle liée à des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail? (LISEZ LA LISTE)],	
AL		[Oui@, changements actuels, Oui@, changements futurs/planifiés, Non, NE SAIT PAS];	

DISPLAY	Maintenant, j'aimerais connaître votre opinion du service des demandes de renseignements du CCHST selon l'information que vous avez reçue. Pour ce faire, j'aimerais utiliser une échelle de cinq points, où «1» signifie «très insatisfait(e)», 2 signifie «assez insatisfait(e)», «3» signifie «ni satisfait(e) ni insatisfait(e)», «4» signifie «assez satisfait(e)» et «5» signifie «très satisfait(e).»	
POST	RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN	
Q5:S, QT	[Q5	Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service des renseignements?],
AL		[1 – TRÈS INSATISFAIT(E), 2 – ASSEZ INSATISFAIT(E), 3 – NI SATISFAIT(E) NI INSATISFAIT(E), 4 – ASSEZ SATISFAIT(E), 5 – TRÈS SATISFAIT(E), NE SAIT PAS/PAS D'OPINION, REFUSE,];
Q6:S, QT	[Q6	Et comment évalueriez-vous votre satisfaction pour ce qui est d'avoir eu une réponse **au bon moment**?],
AL		[COMME Q5,];
Q7:S, QT	[Q7	Comment évalueriez-vous votre satisfaction quant aux **connaissances et capacités** du personnel à comprendre vos besoins?],
AL		[COMME Q5,];
Q8:S, QT	[Q8	Comment évalueriez-vous votre satisfaction quant à la **courtoisie** du personnel?
AL		[COMME Q5,];
Q9A:S, QT	[Q9a	À la fin, avez-vous eu ce que vous attendiez du service des demandes de renseignements du CCHST?
AL		[OUI@, ENTIÈREMENT, OUI@, EN PARTIE, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];
Q9B:S, QT	[Q9b	Quel aspect de l'information reçue présentait le plus de valeur à vos yeux? (LISEZ LA LISTE)?

AL		[Le contenu, L'exhaustivité de l'information, c.-à-d. des renseignements détaillés et complets, La clarté, La fiabilité, AUTRE_____PRÉCISEZ,];	
Q10, OPEN QT	[Q10	Qu'auriez-vous fait si vous n'aviez pu obtenir cette information auprès du CCHST?	
POST		[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q11, OPEN QT	[Q11	Y a-t-il des façons dont on pourrait améliorer le service des renseignements afin qu'il réponde mieux à vos besoins?	
POST		[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q12A:S, QT	[Q12A	Y a-t-il d'autres sources d'information sur la santé sécurité au travail du type que vous recevez du service des demandes de renseignements que vous pourriez utiliser au lieu du CCHST?],	
AL		[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
	SI OUI À Q12A, POSEZ Q12B ET Q12C		OTHERS TO Q13A
Q12B, OPEN QT	[Q12B	Quels sont ces services?	
POST		[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q12C:S, QT	[Q12C	Comment évalueriez-vous l'utilité de l'information que vous obtenez de ces autres sources comparativement à celle du CCHST? Diriez-vous que l'information est... (LISEZ LA LISTE)],	
AL		[Plus utile pour vos besoins, À peu près la même, ou Moins utile, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
Q13A:S, QT	[Q13A	Avez-vous utilisé d'autres produits ou services du CCHST au cours des deux dernières années?],	
AL		[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
	SI OUI À Q13A, POSEZ Q13B À Q13C		OTHERS TO Q14A

Q13B, OPEN QT	[Q13B Quels sont les services que vous avez utilisés?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q13C:S, QT	[Q13C Avez-vous été satisfait(e) des services que vous avez reçus?	
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
Q14A:S, QT	[Q14A Y a-t-il des produits ou services liés à la santé sécurité au travail que vous aimeriez que le CCHST vous offre?],	
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
	SI OUI À Q14A, POSEZ Q14B ET14C	OTHERS TO DISPLA BEFORE Q15
Q14B, OPEN QT	[Q14B Quels sont ces produits?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN,];	
	SI ON A NOMMÉ DES PRODUITS À Q13B, POSEZ Q13C	
Q14C, OPEN QT	[Q14C Quel est le maximum que vous seriez prêt(e) à payer pour des produits de ce genre?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT]; _____ $	
Q15:M OPEN QT	[Q15 Connaissez-vous le site Réponses SST, le service gratuit de questions et réponses sur le site Web du CCHST?]	
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS];	
DISPLAY	[Maintenant, j'aimerais obtenir de l'information sur vous et sur votre entreprise pour m'aider à classifier vos réponses.];	
Q16, OPEN QT	[Q16 Quel est le secteur d'activité de votre organisation?],	

POST	[ENTREZ MOT POUR MOT; À CODER PAR LA SUITE];	
Q17:Q, QT	RANGE 0-1000, DEFAULT 0 [Q17 Combien d'établissements votre organisation compte-t-elle au Canada?],	
POST	[SI REFUSE, CODEZ 0],	
Q	[----];	
Q18:Q, QT	RANGE 0-100,000, DEFAULT 0 [Q18 Combien d'employés, y compris vous-même, votre organisation compte-t-elle habituellement? (SI PLUS D'UN EMPLACEMENT À Q15, AJOUTEZ : dans tous vos établissements au Canada)?],	
POST	[SI REFUSÉ, CODEZ 0],	
Q	[------];	
Q19:Q, QT	RANGE -1 - 100, DEFAULT 0 [Q19 Environ quel pourcentage de ces employés sont couverts par une convention collective?],	
POST	[SI REFUSÉ, CODEZ –1],	DO NOT USE REFUSE AVERAGE
Q	[---];	
Q20:M, OPEN QT	[Q20 Afin qu'on puisse vérifier mon travail, pourriez-vous me donner votre nom?],	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q21:M, OPEN QT	[Q21 Et quel poste occupez-vous?],	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
	INFORMATION POUR LE TIRAGE? ***Afin de vous remercier d'avoir répondu à ce sondage, nous vous inscrirons au tirage où vous aurez la chance de recevoir la série complète des guides de santé sécurité du CCHST.*** OBTENEZ LA PERMISSION	
	Merci beaucoup d'avoir participé à ce sondage. Toute l'information que vous nous avez donnée demeurera strictement confidentielle.	
	SEXE DU RÉPONDANT LANGUE DE L'ENTREVUE PROVINCE	

Tableau A-1 Nombre de fois que le Service des demandes de renseignements a été utilisé

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Une fois	138	50
2 à 5	101	37
6 à 10	16	6
Plus de 11	19	7
Total	274	100

Tableau A-2 Renseignements recherchés auprès du Service des demandes de renseignements

Information	Fréquence	Pourcentage
Produits chimiques en milieu de travail	26	9
Fiches techniques	18	6
Rayonnement - matériel de bureau	11	4
Ergonomie	10	3
SIMDUT - info sur la formation	8	3
Parfums	7	2
Émanations de brasage et de soudage	6	2
Produits de nettoyage/solvants	6	2
Matériel de lève-palettes	6	2
Violence/harcèlement	6	2
Cancérogène	5	2
Chutes (protection)	5	2
Moisissure	4	1
Collyre	4	1
Canal carpin	4	1
Chaleur/température sur les lieux de travail	4	1
Émanations de toner	3	1
Amiante	3	1
Plomb dans les peintures	3	1
Déchets d'oiseaux	3	1
Utilisation d'échelles	3	1
Silice	2	1
Émanations de diesel	2	1
Tabagisme	2	1
Sécurité des lasers	2	1
Poussière	1	0
Mercure	1	0
Acide	1	0
Autres	121	40

Tableau A-3 Comment l'information a été utilisée

Utilisé pour...	Fréquence	Pourcentage
Information dans un but éducation ou de formation	167	57
Recherche	142	48
Élaboration des lois ou des normes	60	20
Comités SST	159	54
Observation des règlements SST	192	66
Élaboration des pratiques exemplaires	192	66
Amélioration des programmes S et S	210	71
Rédaction de fiches techniques	34	12
Information	163	55
Réclamation ou appels CSPAAT	30	10
Information sur les nouveaux produits chimiques en milieu de travail	69	23
Autres	64	22

Tableau A-4 Nombre de personnes utilisant les renseignements du CCHST

Nombre	Fréquence	Pourcentage
1	71	25
2-10	105	38
11-100	66	24
101-500	18	6
501-1000	8	3
Plus de 1 000	11	4
Total	279	100

Tableau A-5 Nombre de fois que les renseignements du CCHST sont utilisés par l'acheteur

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Tous les jours	23	8
Plus d'une fois par semaine	5	2
Une fois par semaine	7	3
Plusieurs fois par mois	11	4
Tous les mois	36	13
Moins d'une fois par mois	165	60
N'utilise pas	28	10
Total	275	100

Tableau A-6 Utilisation des renseignements du CCHST liés aux changements en matière de SST en milieu de travail

	Fréquence	Pourcentage
Oui, changements actuels	163	56
Oui, changements futurs, planifiés	55	19
Non	74	25
	33	11
Total	292	100

Tableau A -7 Renseignements requis du CCHST?

	Fréquence	Pourcentage
Oui, tous	221	75
Oui, certains	42	14
Non	33	11
Total	296	100

Tableau A-8 Caractéristiques des renseignements reçus présentant le plus de valeur

Aspect de l'information	Fréquence	Pourcentage
Contenu	147	52
Exhaustivité	32	11
Clarté	35	12
Fiabilité	45	16
Tous les aspects Susmentionnés	12	4
Tous les autres aspects	14	5
Total	285	100

Tableau A-9 Autres sources d'information

Source	Fréquence	Pourcentage
Internet	64	43
Sites Web américains	19	13
Bibliothèque	18	12
IAPA	8	5
Sites Web gouvernementaux	8	5
Centre de S et S des travailleurs et travailleuses	7	5
Ministère du Travail (provincial)	5	3
CSPAAT	5	3
Santé Canada	4	3
Sites Web universitaires	4	3
Livres/textes/magazines	3	2
Association des infirmières et des infirmiers de l'Ontario	2	1
Médecins/hôpitaux	1	1
Autres	110	74
Total	148	100

Tableau A-10 Niveau de satisfaction à l'égard du Service des demandes de renseignements du CCHST

	Globalement		Réponse en temps utile		Connaissances et capacité du personnel		Courtoisie du personnel	
Notation	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait(e)	10	3	6	1	0	2	1	0
Assez insatisfait(e)	9	3	9	1	0	3	1	0
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	22	7	23	11	4	11	11	4
Assez satisfait(e)	99	33	89	51	18	30	51	18
Très satisfait(e)	157	53	169	212	77	53	212	77
Total	297	100	296	276	100	100	276	100

A-11 Existence d'autres sources d'information en matière de SST

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	125	51
Non	121	49
Total	246	100

A-12 Améliorations possibles des produits/services du CCHST

Améliorations possibles	Fréquence	Pourcentage
Accès en ligne à l'information	22	21
Délai de réponse plus court	17	16
Autres mentions	13	12
Augmentation des effectifs	10	10
Renseignements plus précis/ plus approfondis	9	9
Réduction des prix/droits	7	7
Renseignements à jour	6	6
Fournir des réponses au téléphone	6	6
Accès plus facile aux renseignements	5	5
Amélioration du site Web en général	4	4
Amélioration des liens aux autres sites	3	3
Fournir de la formation/de l'éducation	3	3
Total	105	100

Table A-13 Existence d'autres sources d'information en matière de SST

Sources	Fréquence	Pourcentage
Autres bibliothèques	28	24
Internet	25	21
IAPA	9	8
Centres S et S régionaux	8	7
Ministère du Travail	6	5
Site Web du NIOSH	5	4
CSST	5	4
CSPAAT	5	4
Autres bibliothèques	5	4
Site Web de l'OSHA	4	3
Santé Canada	4	3
Livres/périodiques/textes	4	3
Associations de la sécurité au travail	4	3
MEDLINE	3	3
Bibliothèques universitaires	2	2
ACNOR	1	1
Total	118	100

Table A-14 Utilisation des autres produits/services du CCHST au cours des deux dernières années

	Fréquence	Pourcentage
Oui	79	27
Non	209	73
Total	288	100

Table A-15 Quels produits/services du CCHST?

Produit/Service	Fréquence	Pourcentage
Site Web	26	34
Réponses en matière de SST	4	5
CD-ROM des fiches techniques	10	13
Information sur les produits chimiques (disques ChemSource)	4	5
Publications/livres	20	26
Autres	13	17
Total	77	100

Tableau A-16 Produits/services que le CCHST devrait fournir

Produit/Service	Fréquence	Pourcentage
Davantage de bases de données	10	14
Information/ Formation SIMDUT	7	10
Base de données sur les fiches techniques	5	7
Cours de formation	5	7
Dépliants/ bulletins d'information	5	7
Davantage d'information sur l'environnement	3	4
Vidéos	3	4
Manuels/livres	3	4
Information sur l'ergonomie	2	3
Autres	27	39
Total	70	100

Tableau A-17 Au courant des réponses en matière de SST

	Fréquence	Pourcentage
Oui	164	56
Non	131	44
Total	295	100

Table A-18 Types d'organismes répondants

Type	Fréquence	Pourcentage
Gouvernement	52	18
Éducation	17	6
Soins de santé/hôpitaux	28	9
Organismes/ conseillers S et S	16	5
Autres organismes de conseil	13	4
Organismes sans but lucratif	10	3
Syndicats	8	3
Entreprises de fabrication	1	24
Autres	82	28
Total	297	100

Tableau A-19 Nombre d'établissements au Canada

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Moins de 5	212	71
5 – 19	49	16
20 – 49	13	4
50 – 99	12	4
100 et plus	14	5
Total	300	100

Table A-20 Nombre d'employés

Nombre	Fréquence	Pourcentage
<20	102	34
20 – 49	21	7
50 – 99	28	9.3
100 – 499	54	18
500 – 999	19	6.4
1 000 – 9,999	59	19.6
Plus de 10 000	17	5.7
Total	300	100

Tableau A-21 Pourcentage d'employés couvert par une convention collective

% d'employés	Fréquence	Pourcentage
Moins de 10	132	44
11 – 25	7	2
26 – 50	25	8
51 – 75	29	10
76 – 90	55	18
91 – 100	52	17
Total	300	100

ANNEXE B

SONDAGE SUR LE SERVICE INTERNET

SONDAGE SUR LE SERVICE INTERNET

DISPLAY	[La présente étude est effectuée par La Groupe CF, une firme de sondage d'opinion. Nous avons reçu le mandat de mener une enquête auprès des utilisateurs du site Web du Centre canadien d'hygiène et de santé au travail.],
DISPLAY	Ce sondage ne prendra que quelques minutes de votre temps. ***Si on offre une récompense : Pour vous remercier d'avoir répondu au sondage, nous vous inscrirons au tirage d'un abonnement gratuit à tous les produits du CCHST***. L'information que vous nous donnerez dans le cadre de cette recherche restera strictement confidentielle et sera fournie au CCHST sous forme regroupée seulement.
Q1:Q, QT	[Q1 Combien de fois avez-vous visité le site Web du CCHST au cours de la dernière année?],
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
Q2: OPEN QT	[Q2 Lors de ces visites, quelle est l'information que vous ou votre firme recherchiez sur le site Web du CCHST?],
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
Q3:S, QT	[Q3 Nous aimerions saviour comment cette information a été utilisée dans les faits. A-t-elle été...],
POST	[ENTREZ **OUI** OU **NON** POUR CHAQUE SÉLECTION],
MT	[Utilisée pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation, Utilisée à des fins de recherche, Utilisée pour développer des lois ou des normes, Utilisée par des comités de santé-sécurité en milieu de travail, Utilisée pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour développer de meilleures pratiques, Utilisée pour améliorer les programmes de santé sécurité, Utilisée pour écrire des fiches techniques santé-sécurité, Utilisée à des fins personnelles ou pour s'informer personnellement, Utilisée pour faire une réclamation ou loger un appel auprès de la CSST, Utilisée pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail ou, Utilisée à d'autres fins (PRÉCISEZ), NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];

AL		[OUI, NON, NE SAIT PAS];
Q4: QT	[Q4	Combien de personnes dans votre organisation ont utilisé l'information fournie par le CCHST?],
AL		[Une, De deux à dix, 11 à 100, 101 à 500, 501 à 1000, Ou plus de 1000, NE SAIT PAS];
Q5:S, QT	[Q5	L'information obtenue sur le site Web du CCHST est-elle liée à des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail?],
AL		[OUI@, CHANGEMENTS ACTUELS, OUI@, CHANGEMENTS FUTURS/PLANIFIÉS, NON, NE SAIT PAS];
DISPLAY	Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) du site Web du CCHST. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de cinq points, où «1» signifie «très insatisfait(e)», «2» signifie «assez insatisfait(e)», «3» signifie «ni satisfait(e) ni insatisfait(e)», «4» signifie «assez satisfait(e)» et «5» signifie «très satisfait(e).»,	
Q6:S, QT	[Q6	Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du site Web du CCHST?],
AL		[1 – TRÈS INSATISFAIT(E), 2 – ASSEZ INSATISFAIT(E), 3 – NI SATISFAIT(E) NI INSATISFAIT(E), 4 – ASSEZ SATISFAIT(E), 5 – TRÈS SATISFAIT(E), NE SAIT PAS/PAS D'OPINION, REFUSE,];

Tableau B-1 Nombre de visites du site Web du CCHST

Nombre de visites	Nombre de répondants	Pourcentage
Moins de 5	331	66
5 à 19	79	16
20 à 49	47	9
50 à 100	35	7
Plus de 100	7	1
Total	499	100

Table B-2 Comment les renseignements du CCHST ont été utilisés

Utilisés...	Fréquence	Pourcentage
Pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation	229	46
À des fins de recherche	147	30
Pour élaborer des lois ou des normes	30	6
Par des comités de santé et de sécurité en milieu de travail	154	31
Pour élaborer des pratiques exemplaires	163	33
Pour améliorer les programmes de santé et de sécurité	206	41
Pour écrire des fiches techniques	30	6
Pour s'informer personnellement	188	38
Pour les réclamations ou appels CSPAAT	7	1
Pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail	46	9
Aucun	11	2

Tableau B-3 Nombre de personnes de l'organisme utilisant les renseignements du CCHST

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Une	120	30
Deux à dix	149	37
11 - 100	83	20
101 - 500	28	7
501 - 1000	7	2
Plus de 1000	19	5
Total	406	100

Tableau B-4 Utilisation des renseignements du CCHST liés à des changements en matière de SST

	Fréquence	Pourcentage
Oui, changements actuels	125	32
Oui, changements futurs/planifiés	156	40
Non	111	28
Total	392	100

Tableau B-5 Niveau de satisfaction à l'égard du site Web CCOHS

Niveau de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait(e)	68	16
Assez insatisfait(e)	36	9
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	20	5
Assez satisfait(e)	114	27
Très satisfait(e)	182	43
Total	420	100

ANNEXE C

SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS ACTUELS

Sondage auprès des clients du CCHST - produits d'information

Le présent questionnaire vous a été envoyé dans le cadre d'une évaluation des produits d'information du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Vous avez été sélectionné(e) pour ce sondage parce que les dossiers du CCHST indiquent que vous avez commandé **PRODUIT 1**. Nous avons mandaté la firme de recherche indépendante, ARC Applied Research, pour mener cette étude. ***Vos réponses resteront strictement confidentielles. Le CCHST ne recevra que des données regroupées.***

Veuillez remplir le questionnaire et le retourner par télécopieur à ARC au (613) 232-7102 d'ici le 22 juin 2001. Pour toute question concernant ce sondage, communiquez avec Doug Smith au (613) 230-4394.

Tous ceux qui auront dûment rempli le sondage participeront au tirage d'un abonnement gratuit d'un an aux produits de base du CCHST. Les renseignements ci-dessous serviront seulement à des fins de recherche et de vérification, ainsi qu'à vous inscrire au tirage.

Nom de l'organisation : _____

Votre nom : _____

Votre poste : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____ Tél. : ( ) _____

Veuillez répondre aux questions suivantes sur **PRODUIT 1**
(Si vous ne vous souvenez pas d'avoir vu ou commandé ce produit, cochez cette case ☐ et retournez cette page par télécopieur. Merci beaucoup.)

1. Comment votre organisation a-t-elle utilisé ce produit? COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE :

Pour la recherche universitaire ☐$_1$

Pour l'éducation ou la formation ☐$_2$

Pour aider à développer des lois ou des normes ☐$_3$

Pour être utilisé par les comités de santé sécurité en milieu de travail ☐$_4$

Pour préparer des fiches techniques santé sécurité ☐$_5$

Pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail ☐$_6$

Pour des réclamations auprès de la CSST ☐$_7$

Pour recueillir de l'information sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail ☐$_8$

Pour améliorer les programmes de santé sécurité ☐$_9$

Autre [PRÉCISEZ] : _____ ☐

2. À quand remonte la dernière fois que vous avez acheté **PRODUIT 1** auprès du CCHST?

Un an ☐$_1$ Deux ans ☐$_2$ Trois à cinq ans ☐$_3$ Plus de cinq ans ☐$_4$

3. À quelle fréquence l'information fournie par le CCHST est-elle utilisée.....? COCHEZ UNE SEULE CASE SOUS A) ET SOUS B)

	A) Par vous personnellement	B) Par d'autres personnes de votre organisation
Tous les jours	☐1	☐1
Plus d'une fois par semaine	☐2	☐2
Une fois par semaine	☐3	☐3
Plusieurs fois par mois	☐4	☐4
Tous les mois	☐5	☐5
Moins d'une fois par mois	☐6	☐6
N'utilise pas	☐7	☐7
Ne sais pas/Pas certain(e)	☐8	☐8

4. Combien de personnes dans votre organisation utilisent directement ou indirectement l'information fournie par le CCHST? COCHEZ UNE SEULE CASE

Une ☐1 De deux à dix ☐2 11 - 100 ☐3 101-1000 ☐4 Plus de 1000 ☐5 Ne sais pas ☐6

5. Utilisez-vous PRODUIT 1 pour promouvoir des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail? COCHEZ UNE SEULE CASE

Oui, changements actuels ☐1 Oui, changements futurs ☐2 Oui, actuels et futurs ☐3 Non ☐4 Ne sais pas ☐5
Si oui, veuillez donner un exemple :_____

6. Est-ce que ce produit...? COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE

Change les attitudes ☐1 Affecte les achats d'équipement ☐2 Affecte les pratiques en milieu de travail ☐3

7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des avantages que vous procurent PRODUIT 1 quant à .....?

	Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)
a) L'exhaustivité de l'information	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
b) L'utilité	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
c) La clarté	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
d) La validité scientifique	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
e) La fiabilité de l'information	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

8. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du **soutien à la clientèle** en ce qui concerne PRODUIT 1?

	Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)	Soutien pas utilisé
a) Soutien technique	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6	☐7
b) Soutien sur le contenu	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6	☐7
c) Réponses aux demandes de soutien reçues dans des délais raisonnables	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6	☐7

9. Si vous n'êtes pas satisfait(e) du temps qu'on met à répondre à vos demandes de soutien, veuillez indiquer quels délais vous sembleraient acceptables :

_____

_____

10. Comment pourrait-on améliorer PRODUIT 1?

_____

_____

_____

11. En pensant au prix que vous payez actuellement pour PRODUIT 1, à quel prix cesseriez-vous d'acheter le produit parce qu'il vous semblerait trop cher?

Prix que je paie actuellement (précisez en $ US ou $ CAN)
_____ $

Prix auquel je cesserais d'acheter le produit (précisez en $ US ou $ CAN)
_____ $

12. Si vous cessiez d'acheter le produit au prix ci-dessus, est-ce que vous :

n'utiliseriez plus du tout ce type de produit? ☐1
recueilleriez l'information vous-même? ☐2

achèteriez un produit semblable d'un autre fournisseur? ☐3 > Précisez _____

13a) Utilisez-vous le service de demandes de renseignements du CCHST?

Oui ☐1 Non ☐2 Ne sais pas/Pas certain(e) ☐3

13b) Combien de fois avez-vous utilisé ce service au cours de la dernière année? _____ fois

13c) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de ce service?

Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)
☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

14a) Utilisez-vous le site Web du CCHST?

Oui ☐1 Non ☐2 Ne sais pas/Pas certain(e) ☐3

14b) Combien de fois avez-vous utilisé ce site Web au cours de la dernière année? _____ fois

14c) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de ce site Web?

Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)
☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

15. Dans quelle mesure est-il important pour vous que le CCHST offre des services gratuits du type qui sont offerts par le Service de demandes de renseignements et sur le site Web Réponses SST du CCHST?

Pas du tout important	Peu important	Neutre	Assez important	Très important	Ne sais pas/ Pas certain(e)
☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

16. Y a-t-il d'autres produits/services offerts par d'autres organisations que le CCHST qui pourraient remplacer PRODUIT 1? Si oui, veuillez en donner la description :

_____

_____

17. Comment évaluez-vous l'utilité de ces autres produits/services par rapport à ceux offerts par le CCHST? Sont-ils...?

Plus utiles ☐1 À peu près les mêmes ☐2 Moins utiles ☐3 Ne s'applique pas ☐4

18a) Y a-t-il des produits de santé sécurité en milieu de travail que vous achetez auprès d'autres sources, en plus de ceux que vous obtenez auprès du CCHST?

Oui ☐1 Non ☐2 Ne sais pas/Pas certain(e) ☐3

18b) Veuillez décrire les deux produits d'autres sources que vous utilisez le plus souvent

_____

_____

_____

_____

18c) Comment évaluez-vous l'utilité de ces autres produits/services par rapport à ceux offerts par le CCHST? Sont-ils...?

Produit 1

Plus utiles ☐1 À peu près les mêmes ☐2 Moins utiles ☐3 Ne s'applique pas ☐4

Produit 2

Plus utiles ☐1 À peu près les mêmes ☐2 Moins utiles ☐3 Ne s'applique pas ☐4

19a) Y a-t-il d'autres produits/services liés à la santé sécurité en milieu de travail que vous aimeriez que le CCHST vous offre?

Oui ☐$_1$ Non ☐$_2$ Ne sais pas/Pas certain(e) ☐$_3$

19b) Veuillez décrire ces produits :

_____

_____

_____

_____

19c) Pour chaque article mentionné à la question précédente, quel est le maximum que vous seriez prêt(e) à payer pour ce nouveau produit/service?

Produit 1 _____ $ **Produit 4** _____ $

Produit 2 _____ $ **Produit 5** _____ $

Produit 3 _____ $ **Produit 6** _____ $

(Précisez en $ US ou $ CAN)

20. Sous quels autres formats préféreriez-vous recevoir les produits du CCHST?
Sur le Web (HTML) ☐$_1$ DVD ☐$_2$ Adobe Acrobat (PDF) ☐$_3$ CD-ROM ☐$_4$
Autre (PRÉCISEZ) : _____

21. Dans quelle mesure le CCHST est-il important dans l'ensemble pour ce qui est de répondre aux besoins de votre organisation en matière de santé sécurité?

Pas du tout important	Peu important	Neutre	Assez important	Très important	Ne sais pas/ Pas certain(e)
☐$_1$	☐$_2$	☐$_3$	☐$_4$	☐$_5$	☐$_6$

Les questions suivantes nous aideront à classifier vos réponses :

22. Quel est le principal secteur d'activité de votre organisation?_____
23. Combien d'établissements votre organisation compte-t-elle au Canada?_____
24. Combien d'employés votre organisation compte-t-elle habituellement au Canada?_____
25. Environ quel pourcentage de ces employés sont couverts par une convention collective?_____%

Nous vous invitons à nous communiquer tout commentaire concernant les produits et services d'information du CCHST. VEUILLEZ UTILISER UNE FEUILLE SUPPLÉMENTAIRE AU BESOIN.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Merci d'avoir participé à cette étude.
Vos réponses demeureront confidentielles.
Veuillez retourner votre questionnaire dûment rempli à ARC au (613) 232-7102
d'ici le 22 juin 2001

ANNEXE D

Sondage auprès des anciens clients

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE AUPRÈS DES ANCIENS CLIENTS

PROTOCOLE D'ENTREVUE AVEC LES ANCIENS CLIENTS DU CCHST N0451

NOM : _____

TITRE : _____

ENTREPRISE : _____

N^{O} DE TÉLÉPHONE : _____

DATE DE L'ENTREVUE : _____

HEURE DE DÉBUT : _____

INTRODUCTION :

Bonjour, mon nom est ..... et j'appelle de la part d'ARC Applied Research Consultants, un cabinet indépendant, pour le compte du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Notre cabinet a reçu pour mandat la réalisation d'une évaluation des produits et services du CCHST. Je vous appelle parce que vous figurez sur la liste des anciens acheteurs de produits du CCHST. Pourriez-vous me consacrer dix minutes : j'aimerais vous poser quelques questions sur le produit du CCHST que vous avez acheté et votre satisfaction à l'égard de ce produit et du service que vous avez reçu?

1. Quels produits du CCHST avez-vous achetés?

Abonnement aux bases de données (site Web ou CD-ROM)

Contrats avec le CCHST pour des projets ou produits spéciaux

Publications/ressources

2. Durant combien de temps avez-vous acheté ce produit?

3. Pourquoi avez-vous mis fin à vos achats?

Je n'ai plus besoin de ce type d'information *(vérifiez pourquoi)*

J'ai trouvé d'autres sources d'information *(précisez et comparez avec le CCHST en termes de coût et de qualité)*

Produit trop coûteux *(à quel prix seriez-vous prêt à continuer à acheter?)*

Autres raisons

4. Utilisez-vous le service des renseignements du CCHST? O N

SI OUI : Combien de fois par mois en général?

5. Utilisez-vous le site Web du CCHST? O N

SI OUI : Combien de fois par mois en général?

6. Y a-t-il d'autres produits ou services reliés à la santé et la sécurité au travail que vous aimeriez voir fournis par le CCHST? Dans l'affirmative, quels sont-ils? O N

PRODUIT	DÉCRIVEZ	MONTANT MAXIMUM QUE LE CLIENT EST PRÊT À PAYER

D'autres commentaires sur les produits ou services du CCHST?

Merci, etc.

HEURE DE FIN : _____

COMMENTAIRES :

A. ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES AVEC D'ANCIENS CLIENTS DU CCHST

Des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon au hasard d'anciens clients des produits ou services d'information du CCHST ont été réalisées du 11 au 14 juin 2001. Ces entrevues ont été réalisées avec 30 répondants canadiens, 15 américains et cinq internationaux (en Angleterre, en Italie, en Suède, au Japon et en Belgique). Les répondants provenaient d'entreprises privées ainsi que d'établissements d'enseignement et d'institutions gouvernementales.

Les produits pour lesquels les répondants avaient communiqué avec le CCHST couvraient l'ensemble de la gamme, depuis les achats ponctuels de brochures aux abonnements à des bases de données pluriannuels, même si les acheteurs ponctuels étaient plus nombreux dans l'échantillon des entrevues. Certains ne pouvaient se rappeler clairement de leur achat, alors que d'autres avaient le matériel à leur portée. Un certain nombre des répondants cités étaient bibliothécaires d'une organisation ou des spécialistes des achats qui avaient tout simplement commandé ce que d'autres avaient demandé, et ne connaissaient donc pas l'utilisation des produits, ignoraient le motif pour lequel ils n'avaient pas été recommandés ou les autres produits dont l'organisation pourrait avoir besoin dans l'avenir.

L'utilisation des produits et services du CCHST variait depuis les achats ponctuels aux relations pluriannuelles (certains déclarant qu'ils avaient fait affaires avec le CCHST il y a dix ans ou plus). La durée moyenne de la connaissance du produit ou de son achat était d'environ 3,5 années.

En ce qui a trait au motif pour lequel ils n'achetaient plus les produits en question, les répondants relevaient de deux grandes catégories :

1) Ils avaient commandé le matériel pour un projet ou un objectif précis et ce besoin avait été comblé; le matériel n'était plus nécessaire sur une base suivie (ils avaient commandé une quantité suffisante à l'époque, ou le projet était terminé). La plupart des répondants ont déclaré qu'ils seraient prêts à acheter des produits supplémentaires du CCHST si un besoin se présentait dans l'avenir.

2) Ils ignoraient que l'abonnement était échu ou prévoyaient se réabonner (ou venaient juste de le faire).

Seul un répondant a déclaré qu'il avait trouvé un autre fournisseur sur une base suivie, à un prix plus intéressant. Quelques répondants ont indiqué que la partie du produit correspondant à leur besoin original était désormais accessible via Internet ou sans coût supplémentaire auprès d'un fournisseur auprès duquel ils obtenaient déjà d'autres produits. Dans certains cas, le propre site Web du CCHST et les groupes d'internautes étaient la source qu'ils déclaraient avoir remplacé leur besoin du produit qu'ils achetaient auparavant.

Environ la moitié des répondants canadiens ont indiqué qu'ils avaient utilisé le service de renseignements du CCHST au moins une fois. Un très faible nombre ont déclaré l'utiliser fréquemment, plus d'une fois par mois. Seuls quatre des 15 répondants américains ont indiqué qu'ils l'avaient utilisé. Aucun répondant international n'a indiqué utiliser ce service.

La plupart des répondants canadiens (20 à 26) ont indiqué qu'ils avaient consulté le site Web du CCHST au moins une fois. Un faible nombre ont déclaré le visiter fréquemment, plusieurs fois par mois. Sept des 15 répondants américains avaient consulté le site, mais rarement ou à l'occasion. Quatre des cinq répondants internationaux ont affirmé qu'ils avaient consulté le site Web du CCHST, l'un d'entre eux parlant de visites quotidiennes.

Lorsque nous leur avons demandé quels autres produits de SST ils aimeraient voir le CCHST offrir, la majorité des répondants n'ont pu répondre. Ceux qui ont répondu ont eu tendance à mentionner des brochures consacrées à des thèmes spécialisés. Le besoin de matériel de formation (brochures, CD ou vidéos) a été mentionné à deux reprises, l'un des répondants indiquant qu'il aimerait beaucoup voir le CCHST se lancer dans ce domaine, étant donné sa réputation et ses antécédents en matière d'offre de produits de bonne qualité. Une personne estimait qu'un service de renseignements avec paiement à la carte qu'elle pourrait appeler pour s'informer des dangers et des pratiques de manipulation sécuritaire de produits chimiques précis au fur et à mesure des besoins serait préférable à l'avalanche d'information qu'elle estimait avoir reçue sur le CD qu'elle avait commandé. Les répondants hésitaient à fixer des prix pour leurs idées relativement vagues de produits, mais globalement, ils souhaitaient en avoir plus pour leur argent, avec des brochures à moins de 10 $ et des programmes de formation sur CD ou sur vidéo de 150 $ à 500 $ et plus, pour des programmes interactifs.

Les répondants étaient en grande majorité très positifs lorsqu'ils parlaient à la fois des produits qu'ils avaient obtenus et de la façon dont ils avaient été traités par le personnel du CCHST. Les répondants ont parlé de leur satisfaction à l'égard de la qualité des produits et de la rapidité de la livraison. Ils estimaient que les membres du personnel du CCHST avec lesquels ils avaient fait affaires étaient professionnels et courtois, même si un répondant a mentionné qu'il estimait qu'ils pouvaient être un peu secs lorsqu'ils étaient occupés. « Excellent service » « poli » et « très impressionné » ont été des réponses entendues fréquemment.

ANNEXE E

Entrevues auprès des informateurs clés

ÉVALUATION DU CCHST

PROTOCOLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS

Nom : _____

Affiliation : _____

Date d'entrevue : _____

Téléphone/courriel : _____

A. INTRODUCTION

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a demandé à ARC Applied Research Consultants de réaliser une évaluation du fonctionnement du Centre ainsi qu'un examen des initiatives du recouvrement des coûts lancées par le CCHST.

Dans le cadre de l'évaluation, nous réalisons des entrevues auprès des personnes qui ont été sélectionnées en raison de leur expérience et de leur connaissance du CCHST.

Nous interrogerons de nombreuses personnes dans le cadre de cette évaluation. Aucune réponse individuelle ne sera communiquée au CCHST. Les données seront cumulées afin de protéger la confidentialité de vos réponses.

Le CCHST a approuvé cet instrument de collecte de données. Pour toute vérification sur ce sondage ou pour toute question, veuillez communiquer avec M^{me} Bonnie Easterbrook au CCHST [905-572-2981 x-4401]

B. ANTÉCÉDENTS DU RÉPONDANT : SECTIONS B ET C SI UTILISATEUR DE PRODUITS ET DE SERVICES DU CCHST, SINON, PASSEZ À LA SECTION D.

J'aimerais commencer par vous poser des questions sur les produits et services du CCHST que votre organisation a utilisés au cours de l'année passée.

1. Quels sont les produits ou services du CCHST que votre organisation a utilisés?
2. Vous-même ou votre organisation avez-vous effectué la promotion de l'utilisation des produits, des services et des capacités du CCHST?
3. Décrivez la façon dont ces produits/services ont été utilisés au sein de votre organisation.

4. En complément de ces produits ou services que vous avez achetés auprès du CCHST, votre organisation a-t-elle obtenu ou acheté des produits ou services de santé et de sécurité au travail (SST) auprès d'autres organismes également?

5. L'utilisation des produits ou services du CCHST par votre organisation a-t-elle connu des changements au fil du temps?

6. Certains estiment que le prix que facture le CCHST pour certains produits ou services restreint la capacité d'accéder à l'information. D'autres, toutefois, semblent indiquer que compte tenu de la valeur de cette information, le Centre devrait facturer encore plus. Qu'en pensez-vous?

C. ÉVALUATION DES PRODUITS OU SERVICES FOURNIS PAR LE CCHST

En réfléchissant aux produits ou services que votre organisation a achetés auprès du CCHST,

1. dans quelle mesure les produits ou services du CCHST :

   a) ont-ils comblé les besoins de votre organisation?

   b) ont-ils répondu à un besoin qui ne peut être comblé par d'autres sources d'information?

2. Du point de vue de votre organisation, quelles mesures auraient pu être prises pour améliorer les produits ou services du CCHST?

D. RÉPERCUSSIONS DU CCHST AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ DE LA SST

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur les répercussions du CCHST sur la communauté SST, dans son ensemble. (À noter que pour les besoins de cette étude, la communauté de la SST inclut toutes les personnes responsables de la SST ou qui travaillent dans ce domaine.)

1. Quel est le niveau de connaissance du CCHST selon vous,

   a) au sein de la communauté de la SST au Canada?

   b) à l'échelle internationale?

2. Qu'est-ce qui fait avant tout la réputation du CCHST,

   a) au sein de la communauté de la SST au Canada?

   b) à l'échelle internationale?

3. Dans quelle mesure estimez-vous que le CCHST a :

   a) contribué à la croissance des connaissances et des recherches en SST au Canada?

   b) servi de catalyseur de l'amélioration des pratiques qui concernent la sécurité ou des changements du milieu de travail

en général?
au sein de votre organisation?
au sein de votre région/compétence?

4. Quel rôle éventuel le CCHST a-t-il joué en matière de facilitation des partenariats entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics en matière de SST?

5. Quels services publics supplémentaires le CCHST devrait-il fournir?

E. PRODUCTION DE RECETTES

Le CCHST offre un certain nombre de produits ou services gratuitement. Cela inclut le service de renseignements et l'information communiquée sur le site Web. D'autres produits sont payants.

1. Dans quelle mesure est-il important que le CCHST offre une gamme étendue de produits ou services gratuits?

2. a) Pouvez-vous décrire ce qui, selon vous, représente un équilibre adéquat entre l'information gratuite pour les utilisateurs et les produits d'information qui sont vendus?

   b) Quels types d'information devraient être rendus disponibles gratuitement et pour quelle raison?

3. Comment selon vous, les acheteurs actuels de produits et de services du CCHST réagiraient si le CCHST devait :

   a) facturer des prix plus élevés pour les services existants?

   b) facturer pour les services qui sont actuellement offerts gratuitement?

Pour fournir de l'information gratuitement aux utilisateurs, les coûts de la fourniture de ce service doivent être couverts sous une forme ou une autre. À l'heure actuelle, les recettes tirées des ventes couvrent environ 60 % des coûts totaux d'exploitation du CCHST.

4. Selon vous, comment les coûts non couverts par les ventes devraient-ils être assumés?

5. Quel rôle le financement provincial devrait-il jouer?

6. Quel rôle le financement fédéral devrait-il jouer?

7. Avez-vous d'autres commentaires que vous aimeriez faire à propos du CCHST?

8.

LISTE DES INFORMATEURS CLÉS

Nom	Titre	Affiliation
Cathy Walker	Directrice, Santé et sécurité nationales	Syndicats national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada
Marianne Levitsky	Directrice, Direction des meilleures pratiques, Division de la prévention	Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)
Elizabeth Mills	Directrice générale et présidente	Ontario Service Safety Alliance (OSSA)
Donna Gill	Administratrice de l'information réglementaire	Imperial Oil Products – Produits chimiques, environnement et sécurité
Karin Jarin		CSA International
Dave Lindeman	Spécialiste principal des programmes, Direction des meilleures pratiques, Division de la prévention	Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)
Maureen Shaw	Présidente et directrice générale	Industrial Accident Prevention Association
Ed McCloskey	Directeur, Direction générale de la santé et de la sécurité au travail	Ministère du Travail de l'Ontario
Pat Coursey	Président	Safe Communities Foundation
Lisa Hawkins		Workers' Health and Safety Centre
Doug Green	Conseiller en programmes	Construction Health and Safety
Vern P. Anderson	Chef, Direction de l'information technique	National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)
Jeff Parr	Directeur exécutif, Division de la santé et de la sécurité au travail	Travail Saskatchewan
David Clark	Directeur des services financiers	Commission des accidents du travail des T.-N.-O. et du Nunavut
Roberta Ellis	Vice-présidente, Division de la prévention	Commission des accidents du travail de la C.-B.
Ron Angus	Directeur adjoint, Services de gestion des risques	McMaster University
Maritza Tennassee	Conseillère régionale, Santé au travail	Pan-American Health Organization (PAHO)
Elizabeth Malinowski		Shell Canada
Lance Nordstrom	Bibliothécaire	Commission des accidents du travail de C.-B.
Andy Rauska	Directeur, Services de consultation	Commission de la santé et de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail – N.-B.
Michèle Parent	Directrice, Santé et sécurité	Bell Canada
Lawrence Segal	Toxicologue	Anciennement avec Santé Canada, actuellement avec Huntsman (Belgique)
Robert Wells		Syndicats canadien de la

		fonction publique (région de l'Atlantique)
Jukka Takala	Directeur, Travaux sur la sécurité du programme INFocus	Bureau international du travail (BIT)
David Bennett	Directeur national, Service de la santé, de la sécurité et de l'environnement	Congrès du Travail du Canada
Anthony Pizzino	Agent principal, Direction de la santé et de la sécurité	Syndicats canadien de la fonction publique
Ian Howcroft	Vice-président, Ontario	Canadian Manufacturers and Exporters
Roy Hickman	Ancien directeur général principal, Direction de la protection de la santé (retraité)	Santé Canada
Jim Allan	Anciennement de Bell Canada	Actuellement avec la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail
Kelly Gibney	Anciennement de BC Hydro	
Michael J. Hewitt	Consultant en Nouvelle-Écosse	Consultant privé
Anya Keefe	Directrice, Secrétariat à la recherche	Commission des accidents du travail de C.-B.
Wendy Newman	Chef bibliothécaire	Bibliothèque publique de Brantford
Dave Keenan	Hygiène industrielle	Dow Chemical
Gordon Lloyd	Vice-président	Association canadienne des fabricants de produits chimiques
Tim Meredith	Coordonnateur, Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISC)	Organisation mondiale de la santé
Tom Farrell	Sous-ministre	Ministère du Travail et de l'Immigration, Manitoba
Michel Pérusse		Noranda
Phillip Germain		Prairie Implement Manufacturers' Association (PIMA)
Carol Eamer		Anciennement avec le gouvernement de l'Alberta, actuellement avec Keyspan Energy Canada
Deborah Smith		Consultant privé
Warren Edmondson	Sous-ministre adjoint – Travail	Développement des ressources humaines Canada
Ralph Stuart		University of Vermont
George Heyman	Président	BC Government and Service Employees' Union (BCGEU)
William Worona	Directeur, Santé et sécurité au travail et Opérations de prévention incendie	Développement des ressources humaines Canada
Barry Warrack	Chef, Division de la stratégie, de la coordination et de la santé et de la sécurité au travail	Travail – Manitoba
Hans-Horst Konkolewsky	Directeur	Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail
Richard Blais		Commission de la santé et de la sécurité au travail, N.-B.
Steve Will	Directeur general	Pulp and Paper Health and Safety Association

Jenny Matkin		HSE Information Centre, Directorate of Information and Advisory Services, Health and Safety Executive
Wayne Miles	Chef	Commission de l'immigration et du statut de réfugié

SOMMAIRE DES ENTREVUES AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS

ARC Applied Research Consultants a réalisé des entrevues auprès d'informateurs clés provenant d'un éventail d'organisations, dont des associations d'entreprises, des syndicats et des organismes non gouvernementaux (tant à l'échelon national qu'international et incluant des commissions des accidents du travail) et gouvernementaux (nationaux et régionaux). Une liste de personnes possibles à interroger a été fournie à ARC par le CCHST. Les entrevues ont été réalisées par téléphone en juin et juillet 2001. La durée des entrevues a varié de 20 minutes à une heure.

A. ANTÉCÉDENTS DES RÉPONDANTS

Au total, 51 entrevues ont été réalisées auprès de représentants du secteur privé, des pouvoirs publics, des syndicats et des organismes non gouvernementaux. La figure E-1 présente une répartition des répondants basée sur le type d'organisations qu'ils représentent.

Figure E-1 Nom et distribution des répondants, par type d'organisations

Type d'organisations	Nombre de répondants
Organismes non gouvernementaux, ce qui inclut les commissions des accidents du travail	22
Entreprise	12
Gouvernement	11
Syndicat	6
Total	**51**

1. Produits/services utilisés

Parmi les 51 répondants, 43 ont déclaré être des utilisateurs directs de produits ou services du CCHST, alors que six étaient des non-utilisateurs. Deux répondants n'ont pas été en mesure de répondre à certaines questions, car la responsabilité de l'achat ou de l'utilisation des produits du CCHST relevait d'autres personnes de l'organisation.

Nous avons demandé aux répondants quels étaient les produits ou services que l'organisation avait utilisés au cours de l'année écoulée. Dans de nombreux cas, les personnes interrogées n'étaient pas en mesure de se souvenir du nom du produit ou service ou de tous les produits achetés ou utilisés par leur organisation. Les produits ou services les plus fréquemment mentionnés par chaque groupe de répondants sont résumés à la figure E-2. Les pourcentages correspondent à la proportion de répondants, par type, et il est précisé si le produit ou service est utilisé ou acheté par l'organisation.

Figure E-2 Types de produits achetés ou utilisés par les organisations des répondants

Produit/service du CCHST	Secteur privé (n=12)	Pouvoirs publics (n=11)	ONG (n=22)	Syndicat (n=6)	Total (n=51)
Service de renseignements	3 (25 %)	1 (9 %)	7 (32 %)	3 (50 %)	14 (27 %)
Disques sur la législation	3 (25 %)	5 (42 %)	5 (23 %)	1 (17 %)	14 (27 %)
MSDS	4 (33 %)	3 (27 %)	5 (23 %)	2 (33 %)	14 (27 %)
Site Web du CCHST	1 (8 %)	-	8 (36 %)	3 (50 %)	12 (23 %)
ChemInfo.	2 (17 %)	1 (9 %)	5 (23 %)	1 (17 %)	9 (18 %)
Guides/publications	2 (17 %)	1 (9 %)	2 (9 %)	2 (33 %)	7 (14 %)
Services de consultation du CCHST, ce qui inclut la réalisation de CD-ROM selon les spécifications de l'organisation	1 (8 %)	3 (27 %)	3 (14 %)	-	7 (14 %)
*enviro*SST	3 (25 %)	-	2 (9 %)	1 (17 %)	6 (12 %)

D'après les réponses des personnes interrogées, les organisations syndicales sont les utilisateurs les plus fréquents des services gratuits (service de renseignements et site Web du CCHST). Les organismes non gouvernementaux (ONG) ont tendance à utiliser une vaste gamme de produits et services du CCHST. Un certain nombre de représentants des ONG aux échelons national et international ont indiqué que leur organisation possédait de solides relations de travail avec le CCHST. Cela pourrait expliquer la grande diversité des produits utilisés par les ONG, étant donné qu'elles sont peut-être plus familiarisées que d'autres organisations au choix de produits et de services offerts par le CCHST. Parmi les six non-utilisateurs de produits ou services du CCHST, quatre représentaient des organisations à l'échelon national et deux étaient retraités.

2. Promotion des produits ou services du CCHST

Parmi les répondants qui sont des utilisateurs de produits ou services du CCHST, 40 % ont indiqué que leur organisation faisait la promotion de l'utilisation de produits et services du CCHST. Parmi les six

non-utilisateurs de produits du CCHST interrogés, trois ont indiqué qu'ils faisaient la promotion de l'utilisation des produits ou services du CCHST à l'extérieur de leur organisation.

3. Comment les produits ou services du CCHST sont-ils utilisés

Les répondants des organisations qui utilisaient ou achetaient des produits ou services du CCHST ont été invités à préciser comment leur organisation utilisait ces produits ou services. Les réponses les plus fréquentes sont résumées à la figure E-3.

Figure E-3 Utilisations des produits ou services du CCHST

Produits/information du CCHST utilisés pour :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
Référence des employés et recherche à l'intérieur et à l'extérieur du site	3	2	5	-	10
Vérification de la conformité aux règlements en matière de SST	5	2	-	-	7
Réponse aux demandes de renseignements techniques des employés, des membres ou du public	-	1	4	2	7
Source d'information pour les bulletins et les fiches techniques pour les employés et les membres	1	-	2	2	5
Comparaisons des règlements en matière de SST entre les diverses compétences	-	2	2	-	4
Élaboration de programmes de formation	1	-	1	2	4

Comme on le peut le voir sur la figure E-3, les entreprises ont tendance à utiliser les produits ou services du CCHST plus fréquemment pour vérifier la conformité aux règlements en matière de SST. Les ONG sont les utilisateurs les plus fréquents d'information du SST pour la recherche et les utilisations à l'extérieur du site. Les CAT en particulier ont tendance à équiper leurs inspecteurs des CD du CCHST. Les répondants de six organisations ont indiqué que l'information du CCHST était mise à la disposition des employés sur le site intranet de leur organisation, ce qui permet à un nombre plus grand d'employés d'accéder à ces renseignements.

4. Achats d'autres produits ou services en matière de santé et de sécurité

Les répondants ont été invités à préciser si leur organisation achetait des produits ou services de santé et de sécurité au travail (SST) auprès d'autres sources. Vingt-quatre répondants ont indiqué que leur organisation achetait des produits ou services d'autres sources que le CCHST, contrairement à 17 d'entre eux, alors que dix n'ont pas répondu. En règle générale, les répondants dont les organisations achetaient des produits SST d'autres sources le faisaient parce que le CCHST n'offrait pas de produits similaires ou parce qu'ils étaient

utilisés par l'organisation pour compléter le matériel acheté auprès du CCHST. Le matériel acheté auprès d'autres organisations qui n'est pas offert par le CCHST inclut Genium (fiches signalétiques), des affiches, des dépliants, des vidéos et du matériel de cours et des documents juridiques/normes législatives (particulièrement des États-Unis). Un répondant a souligné que son organisation achetait Silverplatter à titre de complément du matériel du CCHST, mais que Silverplatter était beaucoup plus coûteux et que le CCHST était considéré comme leur principale source d'information.

5. Changements de l'utilisation des produits ou services du CCHST

Les personnes interrogées ont été invitées à faire des commentaires sur les tendances ou changements en ce qui a trait à l'utilisation des produits ou services du CCHST par leur organisation.

- Trois répondants ont indiqué que leur utilisation des produits ou services du CCHST avait augmenté après qu'ils aient utilisé les services contractuels offerts par le CCHST.
- Un répondant a indiqué que l'utilisation des produits du CCHST par son organisation avait diminué, depuis que le personnel avait reçu une formation du CCHST sur la façon de chercher de l'information SST sur Internet.
- Deux répondants ont indiqué que leur organisation utilisait moins les produits ou services du CCHST, parce que de plus en plus d'information était directement accessible gratuitement sur Internet.
- Trois répondants ont indiqué que le nombre d'employés qui utilisaient l'information du CCHST avait augmenté depuis que l'information était devenue accessible sur le site intranet de leur organisation.
- Deux répondants estimaient que l'utilisation de l'information du CCHST par leurs membres/employés avait augmenté, parce que les gens souhaitaient plus d'information et de meilleure qualité plus rapidement que dans le passé. Les méthodes de fourniture de cette information par le Centre signifient qu'un plus grand nombre de personnes sont en mesure d'accéder à l'information du CCHST.

6. Gratuits ou payants

Nous avons demandé aux répondants de se prononcer sur la question de la facturation des produits ou services du CCHST et de la fourniture de produits ou services gratuits. Douze répondants ont souligné que la question de la facturation devait être envisagée du point de vue des différents groupes qui accèdent à l'information ou qui l'achètent. Ces répondants ont souligné que la capacité de payer et le niveau de l'information requis par les employés, les syndicats et les différents types d'entreprises (petite, grande) différaient. Cela menait à la suggestion suivante relative à la façon de sélectionner l'information qui doit être offerte gratuitement et celle qui doit être payante.

- Prix discrétionnaires basés sur la taille de l'organisation et la capacité de payer. Certains de ces répondants ont souligné que certains travailleurs ne seraient pas en mesure de payer l'information du CCHST si elle était payante (sept répondants).

- Faire la distinction entre l'information de base et l'information plus technique. Cette opinion semble indiquer que les renseignements de base sur la santé et la sécurité devraient être accessibles gratuitement pour tous ceux qui la veulent. L'information technique ou plus spécialisée devrait être payante (quatre répondants).

- Élaboration d'une gamme élargie de produits et services pour répondre à une diversité accrue de besoins (deux répondants)

Les répondants reconnaissaient généralement que le CCHST ne pouvait à lui seul offrir tous les produits ou services gratuitement. Pour que le CCHST continue à fournir de l'information gratuite, un financement complémentaire du gouvernement sera requis ou le CCHST devra continuer à facturer pour certains produits ou services. Trois répondants estimaient que les prix du CCHST étaient équitables. Trois répondants supplémentaires ont fait remarquer qu'un volume important d'information sur la santé et la sécurité au travail était disponible gratuitement sur Internet.

B. ÉVALUATION DES PRODUITS OU SERVICES FOURNIS PAR LE CCHST

1. Capacité des produits et services du CCHST de combler les besoins qui ne sont pas satisfaits par d'autres sources

Parmi les 43 répondants dont les organisations étaient des utilisatrices de produits ou services du CCHST, 34 ont indiqué que les produits ou services utilisés par leur organisation répondaient à leurs besoins, trois qu'ils ne comblaient pas l'intégralité de leurs besoins et six n'étaient pas en mesure de répondre. Parmi ceux qui ont déclaré que les produits ou services du CCHST ne comblaient pas l'intégralité de leurs besoins, deux ont signalé que l'information fournie par le CCHST répondait à la plupart des besoins de leur organisation mais que l'information n'était pas suffisamment détaillée. Les deux ont souligné qu'il serait difficile pour le CCHST de combler à lui seul tous les besoins d'information de leur organisation. Tous les répondants sauf un ont indiqué que les produits ou services étaient de haute qualité et tout à fait en mesure de combler la plupart des besoins d'information SST de leur organisation.

Dix-huit utilisateurs de produits ou services du CCHST estimaient que les produits ou services du CCHST comblaient des besoins qui ne peuvent être satisfaits par d'autres sources, alors que 13 estimaient que ces besoins pouvaient être comblés par d'autres sources et que 12 ne pouvaient répondre. Trois répondants ont indiqué que la crédibilité et l'impartialité de l'information du CCHST le rendaient irremplaçable. Parmi ceux qui estimaient qu'il existait d'autres produits ou information pouvant remplacer ceux du CCHST, la plupart citaient les recherches sur Silverplatter et Internet.

2. Amélioration des produits ou services du CCHST

Les répondants ont été invités à préciser ce qui pourrait être fait pour améliorer les produits ou services du CCHST. Vingt-six répondants ont formulé des suggestions, parmi lesquelles :

- Promotion et expansion des services gratuits. Un répondant a proposé qu'un plus grand nombre de produits et de services gratuits soient accessibles sur Internet (quatre répondants).

- Mises à jour plus fréquentes des CD-ROM/bases de données (trois répondants).
- Gamme élargie de produits et de services (trois répondants).
- Amélioration de la convivialité (trois répondants).
- Diminution des coûts pour certains clients (deux répondants).
- Amélioration de la vérification des erreurs ou omissions du MSDS (deux répondants).
- Étoffement des CD sur les produits chimiques (deux répondants).
- Amélioration du contrôle des activités d'expédition. Selon un répondant, des erreurs ont lieu à l'occasion dans le processus d'expédition (un répondant).
- Les CD sur la législation pourraient inclure de l'information sur l'énergie et les services publics, ce qui inclut un code de pratiques et les règlements municipaux (un répondant).
- Amélioration du soutien des utilisateurs (un répondant).
- Faire du CCHST un répertoire pour le SIMDUT (un répondant).

C. RÉPERCUSSIONS DU CCHST DANS LA COMMUNAUTÉ SST

1. Dans quelle mesure le CCHST est-il connu?

Les répondants étaient invités à préciser dans quelle mesure ils estimaient que le CCHST était bien connu parmi les membres de la communauté SST au Canada. Globalement, 21 estimaient que le CCHST était très bien connu, alors que 17 estimaient qu'il était relativement bien connu et six pas connu du tout, et que sept ne pouvaient répondre. Parmi les répondants qui ont indiqué que le CCHST était relativement bien connu au Canada, huit ont souligné que le CCHST était beaucoup moins connu ou inconnu chez les entreprises de petite et de moyenne tailles et chez les travailleurs. Quatre répondants de plus qui estimaient que le CCHST était seulement relativement connu au Canada ont indiqué que le CCHST était beaucoup moins connu à l'extérieur de l'Ontario. Ces quatre répondants estimaient que le CCHST avait besoin d'accroître sa visibilité à l'extérieur de l'Ontario. Les suggestions relatives à la façon de le faire incluaient des bureaux satellites en régions à l'extérieur de l'Ontario; le renforcement des partenariats avec les commissions des accidents du travail (CAT) régionales; et les partenariats avec des universités qui offrent une formation en SST.

ARC a également demandé aux personnes interrogées de commenter sur le degré de connaissance du CCHST à l'échelon international, selon eux. Vingt-trois estimaient qu'il était bien connu à l'échelon international, huit relativement bien connu, trois inconnu et 17 n'ont pas répondu. Parmi les répondants qui estimaient que le CCHST était bien ou relativement bien connu à l'échelon international, 12 ont souligné que le CCHST semblait mieux connu à l'échelon international qu'au Canada. Selon les propres termes d'une des personnes interrogées « personne au Canada ne reconnaît la valeur du CCHST. Il est appuyé par les syndicats et les associations d'entreprises, mais le Centre ne possède pas une base de soutien diversifiée,

pas plus que les ressources requises pour constituer cette base ». Deux répondants estiment que le CCHST est mieux connu au Canada.

2. Ce qui fait la réputation du CCHST

Les répondants étaient invités à préciser selon eux ce qui faisait la réputation du CCHST au Canada et à l'échelle internationale. La figure E-4 résume les réponses les plus fréquentes pour le Canada par type d 'organisation.

Figure E-4 Ce qui fait la réputation du CCHST au Canada

CCHST repute pour :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
CD/bases de données	8	3	7	3	21
Qualité de l'information	2	5	6	1	14
Information gratuite	1	2	2	2	7
Publications	-	-	3	1	4

Les personnes interrogées ont déclaré que l'information fournie par le CCHST était considérée comme crédible et impartiale, du fait de son conseil des gouverneurs tripartite.

La figure E-5 résume les réponses fournies le plus fréquemment à la question relative à la réputation internationale du CCHST.

Figure E-5 Ce qui fait la réputation du CCHST à l'échelon international

CCHST réputé pour à l'échelon international :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
CD/bases de données	2	2	7	3	14
Qualité de l'information	1	4	1	1	7
Concepts innovateurs en ce qui a trait à la communication et la gestion de l'information SST	-	-	4	1	5
Publications	-	-	1	-	1

3. Contribution du CCHST à l'amélioration de la sécurité au travail

Trente répondants estimaient que le CCHST avait contribué à la croissance des connaissances et des recherches sur la SST au Canada, alors que six ont conclu au contraire et que 15 n'ont pas répondu. Certains répondants ont fait remarquer qu'ils n'estimaient pas que le CCHST avait contribué de manière

importante aux recherches en SST, même s'ils estimaient que le Centre avait contribué à la croissance des connaissances relatives à la SST.

Vingt-trois répondants ont indiqué que le CCHST avait servi de catalyseur de l'amélioration de la sécurité au travail au Canada, alors que trois estimaient le contraire et que 25 n'étaient pas en mesure de répondre. Les répondants ont déclaré que même s'ils estimaient que c'était le cas, ils n'étaient pas en mesure d'évaluer dans quelle mesure cela avait contribué à l'amélioration des pratiques en matière de sécurité au travail. Selon le sentiment général, le Centre doit avoir eu des répercussions positives, mais il est impossible de le mesurer quantitativement.

4. Facilitation des partenariats entre les intervenants

L'un des mandats essentiels du CCHST consiste à faciliter les partenariats entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics en ce qui a trait à la SST. Les répondants étaient invités à préciser dans quelle mesure le Centre avait accompli ce mandat. Vingt et un répondants estimaient que le CCHST l'avait accompli dans une certaine mesure, 14 qu'il ne l'avait pas accompli et 16 n'étaient pas en mesure de répondre. Certains répondants ont souligné que le CCHST avait accompli le maximum qu'on pouvait attendre raisonnablement de lui, compte tenu de ses contraintes budgétaires.

5. Services publics supplémentaires

Les répondants étaient invités à préciser si d'autres services publics devraient être fournis par le CCHST. Les services publics supplémentaires proposés par les répondants incluaient :

- Parrainage et organisation de conférences ou de colloques aux échelons national/régional (sept répondants).
- Facilitation des partenariats entre les groupes d'intervenants (sept répondants).
- Intensification du marketing/de la publicité sur l'existence du CCHST et les services disponibles (trois répondants).
- Élargissement de la distribution d'information gratuite, particulièrement aux travailleurs (trois répondants).
- Le CCHST en tant que répertoire national de données du SIMDUT (deux répondants).

D. PRODUCTION DE RECETTES

1. Importance de la fourniture des services

La plupart des répondants (43 sur 51) estimaient qu'il était essentiel que le CCHST continue à fournir des produits ou services qui ne sont pas payants. Trois répondants n'estimaient pas que cela était important. Les répondants qui représentaient les travailleurs avaient cette question très à cœur. Ils estimaient que les travailleurs devaient disposer d'une source crédible d'information qui soit gratuite.

2. Équilibre entre les services gratuits et les services payants

Les personnes interrogées estimaient généralement que l'information de base/générale devait être fournie gratuitement, alors que les produits ou services plus spécifiques et spécialisés devaient être facturés. L'information dont les travailleurs pourraient avoir besoin pour se protéger devrait être disponible gratuitement. Un répondant d'une organisation syndicale estimait que la SST complétait les soins de santé universels dans la mesure où chaque accident évité signifiait une personne de moins dans le système de soins de santé.

La plupart des répondants reconnaissaient que le CCHST ne pouvait fournir tous les produits ou services gratuitement, étant donné qu'il convenait d'en assumer le coût d'une manière ou d'une autre, soit par voie de financement gouvernemental soit par voie de recettes tirées des ventes.

3. Augmentation des droits

Nous avons demandé aux répondants de préciser quelle serait à leur avis la réaction à une augmentation des prix des produits ou services du CCHST. Trente-six répondants se sont sentis en mesure de commenter et leurs réponses sont résumées à la figure E-6.

Figure E-6 Incidence de l'augmentation des frais

Incidence	Secteur privé (n=12)	Pouvoirs publics (n=11)	ONG (n=22)	Syndicats (6)	Total (51)
Pas d'incidence	6 (50 %)	3 (27 %)	2 (9 %)	1 (17 %)	12 (24 %)
Diminution des ventes/achats des produits ou services du CCHST	-	1 (9 %)	7 (32 %)	3 (50 %)	11 (22 %)
Dépend de l'augmentation	1 (17 %)	3 (27 %)	3 (14 %)	-	7 (14 %)
Dépend du nombre et de la qualité des produits de remplacement	1 (17 %)	1 (9 %)	2 (9 %)	-	4 (8 %)
Dépend de la taille de l'entreprise (les entreprises de plus grande taille sont plus à même d'absorber l'augmentation)	-	1 (9 %)	2 (9 %)	-	3 (6 %)

Vingt-quatre pour cent des personnes interrogées estimaient que l'augmentation du prix des produits actuellement facturés par le Centre n'aurait aucune incidence. En règle générale, ces répondants estimaient que dans la mesure où les produits du CCHST demeuraient à un prix compétitif, l'incidence sur les acheteurs serait minime, particulièrement pour les entreprises ou organisations d'envergure. Les représentants des syndicats étaient beaucoup moins optimistes, 50 % des répondants de ce groupe estimant que l'augmentation des prix entraînerait une diminution des achats de produits ou services du CCHST. Les ONG étaient également convaincues qu'une augmentation des prix entraînerait une diminution des achats de produits ou services du CCHST. Globalement, il existe des indices que la capacité de payer a une incidence sur la façon dont les organisations perçoivent l'incidence potentielle d'une augmentation des prix des produits ou services du CCHST. Les organisations d'envergure sont plus à même d'absorber les augmentations de prix.

Les personnes interrogées ont également été invitées à préciser l'incidence potentielle de la facturation par le Centre de frais pour les produits ou services actuellement gratuits. Parmi les personnes qui ont répondu à

cette question, seuls deux répondants estimaient que leur réaction serait minime. Les réactions prévues à la facturation de frais pour les services actuellement offerts gratuitement incluaient une baisse de l'utilisation par les employés et un transfert vers l'utilisation des services gratuits sur Internet. Un représentant des travailleurs estimait que les syndicats cesseraient de faire la promotion du CCHST. Un autre répondant, du gouvernement, estimait que le soutien provincial au CCHST prendrait fin, étant donné que les provinces financent à l'heure actuelle une partie du service de renseignements.

4. Solutions au déficit d'exploitation du CCHST

Selon les rapports financiers du CCHST, les recettes tirées des ventes couvrent environ 60 % du total des coûts d'exploitation du CCHST. Les répondants ont été invités à préciser comment ce déficit pourrait être comblé. Voici les suggestions formulées :

- Financement intégral par le gouvernement fédéral (14 répondants).
- Cofinancement entre les provinces et le gouvernement fédéral (trois répondants).
- Financement par le secteur privé (trois répondants).
- Renforcement du marketing et de la visibilité (deux répondants).
- Renforcement des partenariats avec le secteur privé (deux répondants).
- Augmentation du coût de certains produits mais poursuite de l'offre de certains services gratuits (deux répondants).

Certains répondants, qui estiment que le gouvernement fédéral devrait financer l'intégralité des coûts du CCHST, ont expliqué que le Centre assurait un service qui profite à l'ensemble des Canadiens. Les représentants des syndicats et des ONG ont défendu avec conviction la nécessité d'une augmentation du financement gouvernemental, particulièrement à l'échelon fédéral. Certains répondants ont souligné que le financement dont a besoin le CCHST est passablement faible en comparaison de l'excédent fédéral actuel et du coût à long terme des accidents professionnels au Canada.

5. Rôle des financements fédéral et provincial

Nous avons demandé aux personnes interrogées quel rôle selon eux les financements fédéral et provincial devaient jouer. Parmi ceux qui étaient en mesure de répondre (sept répondants provenant de l'extérieur du Canada), 18 estimaient que les gouvernements fédéral et provinciaux devaient partager la responsabilité financière du CCHST. Sept répondants estimaient que le CCHST relève de la seule responsabilité du gouvernement fédéral, étant donné qu'il s'agit d'une entité fédérale et qu'il assure des services qui profitent à tous les Canadiens.

ANNEXE F

Entrevues avec les informateurs clés – Facturation et recouvrement des coûts

ÉVALUATION DU CCHST

ENTREVUES AVEC LES INFORMATEURS CLÉS – FACTURATION ET RECOUVREMENT DES COÛTS

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Date de l'entrevue : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel : _____

INTRODUCTION

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a demandé à ARC Applied Research Consultants et KPMG Consulting de réaliser l'évaluation du fonctionnement du CCHST et de sa stratégie de recouvrement des coûts.

Dans le cadre de l'évaluation, nous réalisons des entrevues auprès d'un échantillon de personnes qui ont acheté et utilisé les produits du CCHST, afin d'évaluer le rôle que joue la facturation d'un prix pour les produits à l'égard de la demande pour ces produits. Nous interrogerons de nombreuses personnes dans le cadre de cette évaluation. Aucune réponse individuelle ne sera communiquée au CCHST. Les données seront regroupées afin de protéger la confidentialité de vos réponses.

Pour toute question sur ce volet ou tout autre volet de l'évaluation, vous pouvez communiquer soit avec le directeur de projet – Doug Smith à ARC Applied Research Consultants à Ottawa – (613) 230-4394 – soit avec la responsable du projet au CCHST à Hamilton, Bonnie Easterbrook au ((905) 572-2981 x.4401).

TOILE DE FOND

1. Veuillez décrire brièvement la nature de votre rôle et l'organisation pour laquelle vous travaillez.

2. Lesquels des produits du CCHST sont actuellement utilisés dans votre organisation?

   (Par exemple : MSDS plus CHEMINFO
   CHEMpendium
   RTECS (Registry of Toxic Effects of Chemical Substances)
   Législation enviroSST canadienne – nationale, régionale (Ontario ou Est ou Ouest), Collection CAT, Législation plus Standards.)

3. Comment votre organisation utilise-t-elle ce produit (ou ces produits)?

4. Quels avantages particuliers les produits du CCHST offrent-ils qui ne sont pas disponibles auprès d'autres sources ou fournisseurs?

5. Et quels faiblesses ou inconvénients ont-ils?

6. En complément des produits que vous achetez du CCHST, votre organisation achète-t-elle ou obtient-elle des produits d'information sur la santé et la sécurité au travail (SST) auprès d'autres organisations? (SI OUI) Quels sont ces produits et qui sont leurs fournisseurs?

FACTEURS ENVISAGÉS LORS DE LA SÉLECTION DES PRODUITS D'INFORMATION SST

7. De quels facteurs tenez-vous compte lorsque vous décidez d'acheter ou d'obtenir des produits d'information sur la santé et sécurité au travail (SST) comme ceux qu'offre le CCHST?

8. Selon vous, lequel de ces facteurs revêt le plus d'importance lors de vos décisions? Et lesquels viennent en second et en troisième rangs en importance?

9. (Si le prix n'est pas mentionné à la Q.7.) À quel rang classez-vous le prix des produits d'information du SST par ordre d'importance?

INCIDENCE DE LA FACTURATION

10. Vous rappelez-vous du prix que vous payez pour chacun des produits du CCHST que vous utilisez actuellement?

11. Quelle incidence aurait une augmentation des prix de 5 % sur votre demande de produits d'information du CCHST? Et une augmentation de 10 % ou de 15 %?

12. Comment combleriez-vous vos besoins d'information sur la santé et la sécurité au travail si vous n'étiez plus en mesure de payer les produits du CCHST?

13. Quelle est l'importance du coût des produits d'information du CCHST pour votre organisation? En d'autres termes, quel pourcentage des dépenses de fonctionnement total de l'organisation consacrez-vous aux produits du CCHST (ou quel est le pourcentage de votre budget pour l'information SST)?

14. Comment, selon vous, les autres acheteurs de produits d'information du CCHST réagiraient si le Centre devait :

    a) augmenter les prix qu'il facture pour ses produits payants existants?

    b) introduire la facturation pour les services actuellement gratuits, par exemple, l'accès à l'information par le service de renseignements ou Réponses SST sur le site Web?

RÔLE PUBLIC ET VALEUR DU CCHST ET PRODUITS D'INFORMATION SST

15. Le CCHST est financé par une combinaison de fonds publics et de recettes tirées de la vente de produits d'information à valeur ajoutée. Certains ont indiqué qu'en facturant un prix pour certains de ces produits, le Centre empêchait les utilisateurs potentiels d'accéder à cette information. D'autres déclarent qu'étant donné la valeur de l'information ou la façon dont les divers volets d'information sont « regroupés » et gérés – le CCHST devrait augmenter ses prix.

    Quelles sont vos opinions sur ces points?

    a) Quelle stratégie le CCHST devrait-il adopter en matière de facturation de ses produits?
    b) Comment financer les coûts qui ne peuvent être récupérés auprès des utilisateurs?

16. Existe-t-il une façon d'assurer un équilibre entre la fourniture de produits d'information SST gratuits et payants?

    Par exemple, existe-t-il certains types ou certaines formes (p. ex., sur CD-ROM, Internet plutôt que sur imprimé) d'information qui doivent être offerts gratuitement ou à un prix minime?

17. SI OUI – pour quelle raison? Quels types d'information relèvent de cette catégorie et lesquels devraient être payants
    SI NON – pourquoi?

* * * *

18. Aimeriez-vous faire d'autres commentaires sur le CCHST et ses produits?

* * * *

Liste des entreprises répondantes :

- Abitibi Consolidated
- Janssen Cilag Farmaceutica
- Resort Municipality of Whistler
- ICWUC-TUAC
- Ontario Power Generation
- First Air
- Stochem Inc.
- University of Vermont
- HJ Heinz
- Envirome Inc
- Canon Canada
- Nexfor Inc.
- Industrial Colours and Chemicas
- Certified IND Hygiene Ltd

ENTREVUES AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS – FACTURATION ET RECOUVREMENT DES COÛTS

Des entrevues portant précisément sur la facturation et le recouvrement des coûts ont été réalisées auprès de 14 informateurs clés représentant les entreprises, les syndicats, les pouvoirs publics et les organismes non gouvernementaux. Les produits achetés par les personnes interrogées sont essentiellement des CD.

Les produits du CCHST étaient utilisés pour une diversité de motifs; toutefois, ils servaient essentiellement d'outils de référence pour :

- Assurer la conformité aux changements des lois et règlements environnementaux.
- Répondre aux demandes de renseignements techniques des employés/travailleurs.
- Élaborer/rédiger des normes et programmes de santé et de sécurité internes.
- Évaluer l'état de l'homologation des pesticides utilisés sur des produits achetés.

Globalement, les produits du CCHST faisaient l'objet d'un jugement très favorable. Seul un client estimait qu'il n'avait pas besoin du produit; toutefois, il venait juste d'entrer en fonction. Voici certains des avantages clés des produits du CCHST cités par les répondants :

- Facilité d'utilisation/convivialité
- Source la plus pratique
- Prix
- Qualité de l'information/information instantanée
- Économie de temps
- Actualisés/régulièrement mis à jour

- Aucun autre produit comparable sur le marché/faible nombre de produits de remplacement

Les principales faiblesses des produits du CCHST citées par les personnes interrogées incluaient :

Lourdeur du processus pour les employés qui ne sont pas familiarisés avec les systèmes informatiques (en partie, le système n'est pas convivial, en partie le personnel a besoin d'une formation complémentaire en informatique).

Difficile d'imprimer – il est toujours nécessaire de reformater le document.

Les mises à jour ne sont pas suffisamment fréquentes, seulement tous les trois mois. Internet est une source plus fiable pour l'information en temps réel.

Certaines trousses sont inabordables et 99 % de l'information est accessible via d'autres produits du CCHST moins coûteux (par exemple CHEMpendium – une grande partie de cette information peut être trouvée dans d'autres produits du CCHST).

Pas toujours exhaustive – il convient toujours de vérifier d'autres sources.

Même si le CCHST indique quand des changements du document ont été effectués, il n'indique pas lorsque des éléments de la législation ont été supprimés.

Les clients dépendent essentiellement du CCHST pour l'information sur la santé et la sécurité au travail. Les clients effectueront à l'occasion leurs propres recherches sur Internet. Les sites utilisés incluent American Conference on Governmental Industrial Hygienists; safetyinfo.com, etc. Certains répondants achètent également des revues et des manuels.

Aucune des 14 personnes interrogées n'a vu d'inconvénient à accepter une augmentation de prix de 5 %. Six personnes interrogées accepteraient une augmentation de prix de 25 % ou plus; deux répondants ont indiqué que le prix n'était pas un enjeu.

Les répondants ont été invités à citer les facteurs dont ils tenaient compte lorsqu'ils décidaient d'acheter ou d'obtenir du matériel sur la santé et la sécurité au travail. Les grands facteurs, selon les répondants, étaient entre autres :

- Prix
- Exhaustivité de l'information

- Fiabilité de l'information
- Qualité de l'information
- Mesure dans laquelle le produit est important pour ce qui est de répondre aux besoins de l'organisation.

Les répondants étaient invités à décrire comment ils s'adapteraient si leur organisation ne pouvait plus se payer les produits du CCHST. Nombre d'entre eux ont souligné qu'ils devraient faire leurs propres recherches sur Internet. **Leur temps est gratuit.** Certains répondants devront utiliser le matériel écrit fourni par les fabricants. Ils devront tenir à jour une base de données manuelle, ce qui est considéré comme fastidieux et inefficace.

En règle générale, le coût des produits d'information du CCHST est minime (moins qu'une fraction d'un pourcentage) en comparaison des frais de fonctionnement. Seul un répondant a souligné que les produits du CCHST représentaient 60 % du budget consacré à la documentation. Globalement, si les CD existants étaient moins chers, les répondants déclarent qu'ils en achèteraient plus. Par exemple, s'ils étaient à 200 $.

Nombre de répondants estimaient que si le CCHST devait commencer à facturer des frais pour les services qui sont actuellement gratuits, les clients cesseraient de les utiliser. Les clients se tourneraient simplement vers d'autres sources sur Internet, où les services demeurent gratuits. De plus, il est difficile pour nombre d'employés d'obtenir l'autorisation de certaines dépenses. Certains ont souligné qu'il était fastidieux de remplir un rapport de dépenses simplement pour un coût minime, afin d'obtenir une réponse à une question.

Les réponses varient sensiblement en ce qui a trait à la capacité de chercher de l'information comparable sur Internet. Certaines données (p. ex., information sur les pesticides) sont accessibles sur le site Web de l'ARLA alors que d'autres renseignements (p. ex., mises à jour sur les lois et les règlements en matière d'environnement) ne peuvent être trouvés sur Internet.